

IMPLEMENTASI GOOD CORPORATE GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PADA PT PLN WILAYAH ACEH

Almira Keumala Ulfah

Magister Akuntansi Program Pascasarjana Universitas Syiah Kuala Banda Aceh

Abstract: *This study aims to determine the implementation of Good Corporate Governance and the quality of service at the PT PLN of Aceh Region. This study also attempt to investigate implementation of Good Corporate Governance can improve the quality of service at the PT PLN of Aceh Region. Factors that become supporting and inhibiting implemention of Good Corporate Governance to improve the quality of service at the PT PLN of Aceh Region. Research analysis method used in this study is a mixed methods. This study finds simultaneously the principles of Good Corporate Governance together effect on quality of service at the PT PLN of Aceh Region, and the partially only variable transparency, accountability, responsibility and fairness that affect on quality of service at the PT PLN of Aceh region, while partially independent variable does not affect on quality of service at the PT PLN of Aceh Region.*

Keyword: *Good Corporate Governance, Quality Of Service*

Abstrak: *Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi Good Corporate Governance dan kualitas pelayanan pada PT PLN Wilayah Aceh, Sejauh mana Implementasi Good Corporate Governance dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada PT PLN Wilayah Aceh dan Faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat implementasi Good Corporate Governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT PLN Wilayah Aceh. Metode analisis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian campuran. Penelitian ini memberikan hasil yaitu secara simultan prinsip-prinsip Good Corporate Governance bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT PLN Wilayah Aceh, dan secara parsial hanya variabel transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban dan kewajaran yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT PLN Wilayah Aceh, sedangkan variabel kemandirian secara parsial tidak berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT PLN Wilayah Aceh.*

Kata kunci: *Good Corporate Governance, Kualitas Pelayanan*

1. PENDAHULUAN

PT PLN merupakan satu-satunya BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia. Sebagai satu-satunya BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia, PT PLN mempunyai visi dan misi di dalam menjalankan kegiatan perusahaan. Adapun visi PT PLN yaitu diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan

bertumpu pada potensi insani, dan misi PT PLN yaitu: (1) Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham. (2) Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat. (3) Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi. (4) Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan. PT PLN juga

mempunyai motto yaitu listrik untuk kehidupan yang lebih baik (PT PLN (Persero), 2011).

Namun PT PLN masih belum maksimal dalam menjalankan misi perusahaannya, khususnya misi dalam menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham. Hal ini dikarenakan masih banyaknya keluhan dan komentar masyarakat sebagai pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan PT PLN di media sosial, media elektronik dan surat kabar. Dari banyaknya keluhan pelanggan tersebut, mengindikasikan bahwa misi PT PLN dalam menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham masih belum maksimal dijalankan. PT PLN masih belum memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan.

Secara teoritis tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi pelayanan 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, meliputi: (1) prosedur pelayanan, (2) waktu penyelesaian, (3) biaya pelayanan, (4) produk pelayanan, (5) sarana dan prasarana, dan (6) kompetensi petugas pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan adalah ukuran penting dari seberapa efektif organisasi, dan sangat penting dalam pemerintahan. *Good Corporate Governance* berfokus pada tujuan dan hasil organisasi untuk masyarakat dan pengguna layanan. Ada juga tujuan umum yang mendasar bagi *Good Corporate Governance*, termasuk menyediakan pelayanan berkualitas baik. (OPM dan CIPFA, 2004).

Ljubojevic dan Gordana (2011) dalam penelitiannya menjelaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerapkan *Good Corporate Governance* sesuai dengan tuntutan dan kepentingan para pemangku kepentingan (*stakeholders*). Begitu juga dengan Dwi, Heru dan Siswidiyanto (2013) dalam penelitiannya menjelaskan bahwa dengan adanya implementasi *Good Corporate Governance* dapat menciptakan perusahaan yang memiliki kualitas pelayanan yang baik. Dari beberapa penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa dengan menerapkan *Good Corporate Governance* dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu pilar kegiatan ekonomi di Indonesia yang dikenal adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). BUMN diharapkan akan mampu mendukung terhadap upaya perwujudan kesejahteraan sosial. Agar harapan ini dapat diwujudkan, maka upaya yang diperlukan yaitu pengelolaan BUMN yang efisien dan produktif serta diperlukannya

penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (Riswandi, 2006). Penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* merupakan salah satu langkah penting bagi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk meningkatkan dan memaksimalkan nilai perusahaan. mendorong pengelolaan perusahaan yang profesional, transparan dan efisien dengan cara meningkatkan prinsip keterbukaan, akuntabilitas, dapat dipercaya, bertanggung jawab dan adil. Sehingga dapat memenuhi kewajiban secara baik kepada pemegang saham, dewan komisaris, mitra bisnis, *stake holders* dan pihak berkepentingan lainnya (Amri, 2013).

Penerapan *Good Corporate Governance* oleh perusahaan merupakan sebuah pilihan dalam menjalankan kegiatan ekonomi. Karena *Good Corporate Governance* lebih merupakan suatu etika bisnis dibandingkan suatu keharusan dalam penerapannya. Penerapan tersebut lebih banyak digantungkan pada kebutuhan perusahaan itu sendiri untuk menciptakan tata kelola perusahaan yang baik. Dengan adanya penerapan *Good Corporate Governance* dapat meningkatkan kinerja perusahaan serta value dari perusahaan itu sendiri (Surya dan Ivan, 2006).

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa *Good Corporate Governance* sudah diterapkan di PT PLN untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Akan tetapi kualitas pelayanan yang diberikan masih belum optimal, hal ini dikarenakan masih banyaknya keluhan

masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan PT PLN. Maka oleh karena itu, perlu dilihat sejauh mana penerapan *Good Corporate Governance* di PT PLN dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

2. KERANGKA PEMIKIRAN

PT PLN Wilayah Aceh masih belum maksimal dalam menjalankan misi perusahaannya, khususnya misi dalam menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham. Hal ini dikarenakan masih banyaknya keluhan dan komentar masyarakat sebagai pelanggan mengenai kualitas pelayanan yang diberikan PT PLN Wilayah Aceh di media sosial, media elektronik dan surat kabar.

Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan adalah ukuran penting dari seberapa efektif organisasi, dan sangat penting dalam pemerintahan. *Good Corporate Governance* berfokus pada tujuan dan hasil organisasi untuk masyarakat dan pengguna layanan. Ada juga tujuan umum yang mendasar bagi *Good Corporate Governance*, termasuk menyediakan pelayanan berkualitas baik. (OPM dan CIPFA, 2004).

H₁: Prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT PLN Wilayah Aceh.

H₂: Transparansi (*Transparency*) berpengaruh

terhadap kualitas pelayanan di PT PLN Wilayah Aceh.

H₃: Kemandirian (*Independency*) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT PLN Wilayah Aceh.

H₄: Akuntabilitas (*Accountability*) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT PLN Wilayah Aceh.

H₅: Pertanggungjawaban (*Responsibility*) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT PLN Wilayah Aceh.

H₆: Kewajaran (*Fairness*) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT PLN Wilayah Aceh.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Data

Penelitian ini menggunakan metode penelitian campuran yaitu penggabungan antara metode kualitatif dan metode kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: (1) data primer, berupa hasil observasi dan wawancara, serta data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, dan (2) data sekunder, berupa artikel yang terdapat didalam surat kabar, artikel dan jurnal ilmiah, serta dokumentasi perusahaan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi.

3.2 Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan metode penelitian campuran, maka ada dua metode analisis yang digunakan yaitu:

Pertama, analisis data kuantitatif data akan

diolah dengan menggunakan alat analisa regresi berganda (*Multiple Reggression*) dengan menggunakan program *Statistical Product and Service Solution* (SPSS). Persamaan regresi berganda yang digunakan untuk menguji hipotesis adalah persamaan regresi berganda yang distandarkan, adapun persamaanya sebagai berikut:

$$Y = b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Dimana:

Y = Kualitas Pelayanan

b_{1,2,3,4,5} = Koefisien regresi dari variable independen

X₁ = Transparansi (*Transparancy*)

X₂ = Akuntabilitas (*accountability*)

X₃ = Pertanggungjawaban (*Responsibility*)

X₄ = Kemandirian (*Independency*)

X₅ = Kewajaran (*Fairness*)

e = *error term*

Kedua, analisis data dalam penelitian kualitatif. Analisis data kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel (Sugiyono, 2012).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Uji Validitas

Pengujian validitas yaitu dengan

menggunakan uji *Pearson Product-Moment Coefficient of Correlation* dengan bantuan *software computer* melalui *Program Statistic Package for Social Science (SPSS)*. Berdasarkan hasil pengolahan data, semua item pernyataan dinyatakan valid karena memiliki nilai signifikansi di bawah 0,05.

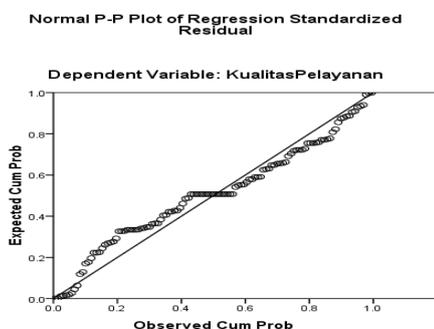
4.2 Uji Reliabilitas

Untuk menguji kehandalan kuesioner yang digunakan, maka penelitian ini menggunakan uji reliabilitas. Analisis digunakan untuk menafsirkan korelasi antara skala yang dibuat dengan skala variabel yang ada. Hasil uji reliabilitas untuk variabel dependen dan variabel independen menunjukkan hasil yang reliabel.

4.3 Uji Asumsi Klasik

a) Uji Normalitas

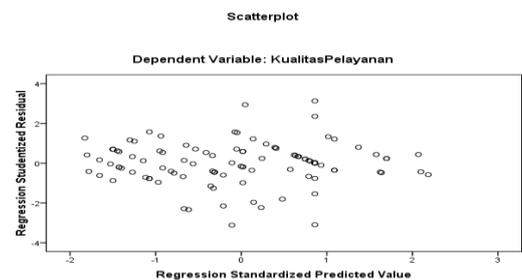
Uji ini bertujuan untuk mengetahui bahwa data dalam penelitian mempunyai distribusi normal. Dari Gambar 1 dapat dilihat bahwa garis yang menggambarkan data mengikuti garis diagonalnya. Dengan demikian dapat diartikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini terdistribusi secara normal.



Gambar 1

b) Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar 2 dapat terlihat bahwa grafik scatterplot tidak memiliki pola tertentu, dan titik-titik menyebar diatas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y. dengan demikian dapat diartikan tidak adanya terjadi gejala heterokedastisitas.



Gambar 2

c) Uji Multikolinieritas

Hasil pengujian dari Tabel 2 menunjukkan bahwa persamaan regresi tidak mengalami masalah multikolinieritas, karena semua variabel independen dan variabel dependen yang digunakan menghasilkan *tolerance value* lebih besar dari 0,10 atau nilai (VIF) lebih kecil dari 10.

Tabel 1
Hasil Uji Multikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Transparansi	0,510	1,959
Akuntabilitas	0,425	2,352
Pertanggungjawab an	0,573	1,745
Kemandirian	0,889	1,12

		4
Kewajaran	0,680	1,47 1

5.5 Analisis Persepsi Responden

Analisis deskripsi yang dilakukan terhadap 115 jawaban responden mengenai variabel-variabel penelitian yang meliputi kualitas pelayanan, transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian dan kewajaran.

1) Persepsi Responden Terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan total rata-rata skor keseluruhan sebesar 3,82 yang cenderung mendekati angka 4,00 (skor untuk pilihan jawaban setuju) dipahami bahwa, kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT PLN Wilayah Aceh sudah bagus. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh salah satu karyawan PT PLN Wilayah Aceh Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan yaitu,

PT PLN Wilayah Aceh semaksimal mungkin berusaha untuk dapat memberikan pelayan yang berkualitas untuk dapat memuaskan pelanggannya (JN02).

2) Persepsi Responden Terhadap Transparansi

Berdasarkan total rata-rata skor keseluruhan sebesar 3,78 yang cenderung mendekati angka 4,00 (skor untuk pilihan jawaban setuju) dapat dipahami bahwa, transparansi pada PT PLN Wilayah Aceh sudah berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan pernyataan dari salah satu karyawan PT PLN Wilayah Aceh Bidang SDM dan Umum yaitu,

Untuk mendukung pelaksanaan penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* khususnya prinsip transparansi, PT PLN Wilayah Aceh menerapkan program “PLN Bersih” didalam menjalankan kegiatan usahanya (BY02).

3) Persepsi Responden Terhadap Akuntabilitas

Berdasarkan total rata-rata skor keseluruhan sebesar 3,79 yang cenderung mendekati angka 4,00 (skor untuk pilihan jawaban setuju) dapat dipahami bahwa, implementasi prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* khususnya prinsip akuntabilitas pada PT PLN Wilayah Aceh menerapkan sudah berjalan dengan baik. Untuk menerapkan prinsip *Good Corporate Governance* khususnya prinsip akuntabilitas, PT PLN menerbitkan pedoman perilaku (*code of conduct*) dan menerapkannya dilingkungan kerja PT PLN. Begitu juga dengan PT PLN Wilayah Aceh, seperti yang dipaparkan oleh salah satu karyawan PT PLN Wilayah Aceh Bidang SDM dan Umum yaitu,

Sebagai kelanjutan penerapan *Good Corporate Governance* khususnya prinsip akuntabilitas, PT PLN Wilayah Aceh telah menerapkan pedoman perilaku (*code of conduct*) dilingkungan kerja PT PLN Wilayah Aceh (BY02).

4) Persepsi Responden Terhadap Pertanggungjawaban

Berdasarkan total rata-rata skor keseluruhan sebesar 3,82 yang cenderung mendekati angka 4,00 (skor untuk pilihan jawaban setuju) dapat dipahami bahwa, implementasi prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* khususnya prinsip pertanggungjawaban pada PT PLN Wilayah

Aceh sudah berjalan dengan baik. Dalam mengimplementasikan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* khususnya prinsip pertanggungjawaban, PT PLN Wilayah Aceh, PT PLN Wilayah Aceh mengembangkan beberapa Program *Corporate Social Responsibility* (CSR) sebagai wujud nyata dari tanggungjawab sosial perusahaan. Hal ini diperkuat dengan pernyataan dari salah satu karyawan PT PLN Wilayah Aceh Bidang SDM dan Umum yaitu,

Dalam mengimplementasikan prinsip pertanggungjawaban didalam menjalankan kegiatan perusahaannya, PT PLN Wilayah Aceh menerapkan empat bentuk tanggungjawab sosial perusahaan, yaitu; 1) Program Perlindungan Pelanggan, 2) Program kemitraan, 3) Program Bina Lingkungan, 4) Program Lingkungan Hidup (BY02).

5) Persepsi Responden Terhadap Kemandirian

Berdasarkan total rata-rata skor keseluruhan sebesar 4,32 yang dipahami bahwa, implementasi prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* khususnya prinsip kemandirian pada PT PLN Wilayah Aceh sudah berjalan dengan baik. Untuk menerapkan prinsip *Good Corporate Governance* khususnya prinsip kemandirian, PLN Wilayah Aceh sudah menerapkan prinsip kemandirian dilingkungan kerja, dimana perusahaan dikelola secara profesional tanpa konflik kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun. Hal ini diperkuat dengan pemaparan dari salah satu karyawan PT PLN Wilayah Aceh Bidang SDM dan Umum yaitu,

PT PLN Wilayah Aceh menerapkan keadaan dimana perusahaan dikelola secara profesional tanpa konflik kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak manapun. Adapun keadaan itu sebagai berikut, a) Membangun hubungan baik dengan mitra kerja, b) Menjaga infastruktur perusahaan, c) Menjaga lingkungan kerja dengan menerapkan system 5S yaitu metode penataan dan pemeliharaan wilayah kerja secara intensif yang berasal dari jepang, d) Menjaga informasi perusahaan yang bersifat konfidensial (BY02).

6) Persepsi Responden Terhadap Kewajaran

Berdasarkan total rata-rata skor keseluruhan sebesar 3,78 yang cenderung mendekati angka 4,00 (skor untuk pilihan jawaban setuju) dapat dipahami bahwa, implementasi prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* khususnya prinsip kewajaran pada PT PLN Wilayah Aceh sudah berjalan dengan baik. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh salah satu karyawan PT PLN Wilayah Aceh Bidang SDM dan Umum yaitu,

Dalam mengimplementasikan prinsip kewajaran didalam menjalankan kegiatan perusahaannya, PT PLN Wilayah Aceh menerapkan keadilan dan kesetaraan dalam memenuhi hak-hak pemangku kepentingan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (BY02).

5.6 Peran Implementasi *Good Corporate Governance* Dapat Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT PLN Wilayah Aceh

Peran Implementasi *Good Corporate Governance* dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada PT PLN Wilayah Aceh, dapat dilihat dari seberapa besar pengaruh prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* terhadap

kualitas pelayanan. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* terhadap kualitas pelayanan dapat dilihat dari hasil persamaan regresi berganda yang distandarkan sebagai berikut:

$$Y = 0,348X_1 + 0,404X_2 + 0,124X_3 + 0,009X_4 + 0,146X_5 + e$$

$$R = 0,852 \quad R^2 = 0,726$$

Dari persamaan regresi berganda yang distandarkan tersebut dapat disimpulkan bahwa; koefisien regresi transparansi (X_1) sebesar 0,348, artinya setiap 100% perubahan atau perbaikan pada variabel transparansi, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 34,8% pada skala likert. Koefisien regresi akuntabilitas (X_2) sebesar 0,404, artinya setiap 100% perubahan atau perbaikan pada variabel akuntabilitas, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 40,4% pada skala likert. Koefisien regresi pertanggungjawaban (X_3) sebesar 0,124, artinya setiap 100% perubahan atau perbaikan pada variable pertanggungjawaban, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 12,4% pada skala likert. Koefisien regresi kemandirian (X_4) sebesar 0,009, artinya setiap 100% perubahan atau perbaikan pada variabel kemandirian, maka akan menurunkan kualitas pelayanan sebesar 0,9% pada skala likert. Koefisien regresi kewajaran (X_5) sebesar 0,146, artinya setiap 100% perubahan atau perbaikan pada variabel kewajaran, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan sebesar 14,6% pada skala likert.

Dari hasil pengolahan data dapat diketahui keeratan hubungan antara transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian, dan kewajaran dengan kualitas pelayanan. Hubungan antara transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian, dan kewajaran dengan kualitas pelayanan relatif erat. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,852 (lebih besar dari 0,50). Selanjutnya nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,726 menunjukkan bahwa sebesar 72,6% pengaruh prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* (transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian, dan kewajaran) terhadap kualitas pelayanan sedangkan sisanya sebesar 27,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan didalam penelitian ini.

5.7 Pengujian Hipotesis

a) Uji F

Untuk melihat pengaruh secara keseluruhan atau bersama-sama dari variabel-variabel independen yang terdiri dari, transparansi (X_1), akuntabilitas (X_2), pertanggungjawaban (X_3), kemandirian (X_4), dan kewajaran (X_5) terhadap variabel dependen yaitu kualitas pelayanan (Y) pada PT PLN Wilayah Aceh.

Tabel 2
Hasil Uji Simultan

ANOVA		
Model	F	Sig.
Regression	57,803	0,000
Residual		

Dari hasil pengujian secara simultan diperoleh P_{Value} sebesar 0, sedangkan nilai tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0,10. Hal ini memperlihatkan bahwa $P_{\text{Value}} >$ dari tingkat signifikansi yang ditentukan. Dengan demikian, dari hasil perhitungan ini dapat diambil suatu keputusan bahwa menerima H_{A1} dan menolak H_{01} .

b) Uji t

Untuk melihat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial maka digunakan uji t.

Tabel 3
Hasil Uji Parsial

Coefficients		
Variabel	T	Sig.
Transparansi	4,964	0,000
Akuntabilitas	5,260	0,000
Pertanggungjawab an	1,873	0,064
Kemandirian	0,164	0,870
Kewajaran	2,400	0,018

Dari hasil pengujian secara parsial diperoleh hasil yaitu:

1) **Transparansi (X_1)**

Nilai P_{Value} yang didapatkan untuk transparansi (X_1) yaitu sebesar 0, sedangkan nilai tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0,10. Hal ini memperlihatkan bahwa $P_{\text{value}} >$ dari tingkat signifikansi yang ditentukan. Dengan demikian, dari hasil perhitungan ini dapat diambil suatu keputusan bahwa menerima H_{A2} dan menolak H_{02} .

2) **Akuntabilitas (X_2)**

Nilai p_{value} yang didapatkan untuk akuntabilitas (X_2) yaitu sebesar 0, sedangkan nilai tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0,10. Hal ini memperlihatkan bahwa $P_{\text{value}} >$ dari tingkat signifikansi yang ditentukan. Dengan demikian, dari hasil perhitungan ini dapat diambil suatu keputusan bahwa menerima H_{A3} dan menolak H_{03} .

3) **Pertanggungjawaban (X_3)**

Nilai P_{Value} yang didapatkan untuk pertanggungjawaban (X_3) yaitu sebesar 0,064, sedangkan nilai tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0,10. Hal ini memperlihatkan bahwa $P_{\text{value}} >$ dari tingkat signifikansi yang ditentukan. Dengan demikian, dari hasil perhitungan ini dapat diambil suatu keputusan bahwa menerima H_{A4} dan menolak H_{04} .

4) **Kemandirian (X_4)**

Nilai P_{Value} yang didapatkan untuk kemandirian (X_4) yaitu sebesar 0,87, sedangkan nilai tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0,10. Hal ini memperlihatkan bahwa $P_{\text{value}} <$ dari tingkat signifikansi yang ditentukan. Dengan demikian, dari hasil perhitungan ini dapat diambil suatu keputusan bahwa menerima H_{05} dan menolak H_{A5} .

5) **Kewajaran (X_5)**

Nilai P_{Value} yang didapatkan untuk pertanggungjawaban (X_5) yaitu sebesar 0,018, sedangkan nilai tingkat signifikansi yang ditentukan sebesar 0,10. Hal ini memperlihatkan bahwa $P_{\text{value}} >$ dari tingkat

signifikansi yang ditentukan. Dengan demikian, dari hasil perhitungan ini dapat diambil suatu keputusan bahwa menerima H_{A6} dan menolak H_{06} .

5.8 Faktor-Faktor Pendukung Dan Penghambat Implementasi *Good Corporate Governance* Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada PT PLN Wilayah Aceh

Dalam proses implementasi *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sudah pasti ada faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat. Faktor-faktor pendukung proses implementasi *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dari pemaparan salah satu karyawan PT PLN Wilayah Aceh Bidang SDM dan Umum yaitu,

Program-program yang dibuat oleh PT PLN dalam melaksanakan implementasi *Good Corporate Governance*. Adanya kerjasama, koordinasi dan saling membantu antar karyawan PT PLN Wilayah Aceh, dan dibentuknya fungsi pengelolaan *Good Corporate Governance* dibawah Sekretaris Perusahaan yang secara khusus tugasnya menangani dan memantau efektivitas penerapan *Good Corporate Governance* di PT PLN Wilayah Aceh. (BY03).

Hal yang sama juga dipaparkan oleh salah satu karyawan PT PLN Wilayah Aceh Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan, yang menjadi faktor pendukung proses implementasi *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu,

Dengan mengembangkan teknologi informasi yang memudahkan karyawan dalam bekerja dan memberikan kemudahan

akses yang tanpa batas kepada pelanggan (JN05).

Faktor-faktor penghambat proses implementasi *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan dari pemaparan salah satu karyawan PT PLN Wilayah Aceh Bidang SDM dan Umum yaitu,

1) Biaya, dimana dalam menjalankan program-program untuk mendukung implementasi *Good Corporate Governance* membutuhkan biaya yang cukup besar. 2) orang, dimana pada saat melakukan orientasi program-program implementasi *Good Corporate Governance*, masih ada yang belum paham. 3) waktu, dimana pada saat melakukan orientasi implementasi *Good Corporate Governance*, memerlukan waktu penyesuaian.

Hal yang berbeda dipaparkan oleh salah satu karyawan PT PLN Wilayah Aceh Bidang Niaga dan Pelayanan Pelanggan, yang menjadi faktor penghambat proses implementasi *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu,

1) Keterlambatan pengiriman material SR untuk penyambungan baru, 2) biaya *call center* yang masih dianggap mahal oleh pelanggan, 3) kurang cepatnya waktu penyelesaian pekerjaan pelayanan dikarenakan keterlambatan penyampaian informasi yang diberikan oleh *call center*, 4) pada saat melakukan layanan *call back*, masih ada pelanggan yang sulit untuk dihubungi, dikarenakan beberapa pelanggan tidak mencantumkan kontak yang dapat dihubungi, 5) saat melakukan *survey* pelanggan, yang menjadi responden bukan pemilik asli rekening, dan 6) sulitnya menemukan lokasi pelanggan dalam melakukan penyelesaian masalah yang dikeluhkan oleh pelanggan dikarenakan alamat yang diberikan oleh pelanggan kurang lengkap dan jelas.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Setelah melakukan penelitian mengenai implementasi *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT PLN Wilayah Aceh, maka hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian dengan menggunakan metode penelitian campuran, dapat ditarik kesimpulannya sebagai berikut:

1. Implementasi *Good Corporate Governance* pada PT PLN Wilayah Aceh sudah berjalan baik, hal ini dapat dilihat dari jumlah skor rata-rata dari persepsi responden terhadap implementasi prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* pada PT PLN Wilayah Aceh. Transparansi, akuntabilitas, pertanggungjawaban, kemandirian, dan kewajaran secara bersama-sama berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Pengaruh yang diberikan besar, yaitu 72,6%. Sementara selebihnya sebesar 27,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.
2. Transparansi secara parsial memberikan pengaruh sebesar 34,8% terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Akuntabilitas secara parsial memberikan pengaruh sebesar 40,4% terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Pertanggungjawaban secara parsial memberikan pengaruh sebesar 12,4% terhadap peningkatan kualitas

pelayanan. Kemandirian secara parsial memberikan pengaruh yang kecil terhadap peningkatan kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,9%. Kewajaran secara parsial memberikan pengaruh sebesar 14,6% terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya, maka peneliti memberikan beberapa saran untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

- a. Secara Praktis
 1. Bagi PT PLN Wilayah Aceh diharapkan agar dapat terus meningkatkan mutu dari implementasi *Good Corporate Governance* dan meningkatkan kualitas pelayanan yang disediakan oleh PT PLN Wilayah Aceh
 2. Bagi PT PLN Wilayah Aceh diharapkan agar dapat mengatasi faktor-faktor yang menghambat implementasi *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT PLN Wilayah Aceh. Juga meningkatkan faktor-faktor yang mendukung implementasi *Good Corporate Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada PT PLN Wilayah Aceh.
- b. Secara Teoritis
 1. Penelitian selanjutnya perlu mempertimbangkan sektor lain yang

lebih luas. Hal ini dimaksudkan agar kesimpulan yang dihasilkan dari peneliti memiliki cakupan yang lebih luas, tidak hanya merupakan PT PLN Wilayah Aceh saja.

2. Penelitian selanjutnya dapat memperhatikan variabel lain yang juga ikut mempengaruhi implementasi *Good Corporate Governance*, seperti menggunakan variabel kepuasan pelanggan.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Amri, Gusti. 2013. Sekali Lagi: *Pentingnya Good Corporate Governance (GCG) di BUMN*. Melalui (gustiphd.blogspot.com/2013/02/sekali-lagi-pentingnya-good-corporate.html). Diakses 4 September 2014.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 (63/Kep/M,Pan/7/2003) tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Komite Nasional Kebijakan *Governance* (KNKG). 2006. *Pedoman Umum Good Corporate Governance Indonesia*.
- Ljubojevic, Cedomir dan Gordana Ljubojevic. 2011. Improving The Stakeholder Satisfaction By Corporate Governance Quality. *Originalni naučni rad, Škola biznisa*, Hal:22-35.
- Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara. 2003. Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang *Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum*. Jakarta.
- OPM and CIPFA. 2004. *The Good Governance Standard for Public Services*.
- Pedoman *Good Corporate Governance* PT PLN Persero. 2003.
- Riswandi, Budi Agus, S.H.,M.Hum. 2006. Permasalahan Implementasi Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance pada BUMN di Indonesia. *Fenomena*, Vol 4, Hal: 122-137.
- Surya, Indra SH., LL.M dan Ivan Yustiavandana, SH., LL.M. 2006. *Penerapan Good Corporate Governance*. Jakarta: Kencana Prenada Media group.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Cetakan Ketujuh. Bandung: Alfabeta.