

ABSTRAK

Putri Irfayani, Burhanuddin, Nurbiah Tahir. Penerapan Prinsip Good Corporate Governance Dalam Pelayanan Publik di BPJS Kesehatan Kota Makassar

Penerapan prinsip *Good Corporate Governance* (GCG) dalam pelayanan publik merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Prinsip-prinsip GCG dinilai penting dalam menciptakan pelayanan yang transparan, akuntabel, responsif, independen, dan adil. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui penerapan prinsip *Good Corporate Governance* dalam pelayanan publik di BPJS Kesehatan Kota Makassar.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk mendeskripsikan penerapan prinsip *Good Corporate Governance* dalam pelayanan publik di BPJS Kesehatan Kota Makassar. Informan penelitian terdiri dari Kepala Bagian Unit Penanganan Pengaduan Peserta (UP3), petugas *frontliner*, petugas loket antrian, petugas keamanan, dan peserta BPJS Kesehatan. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data penelitian dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pengabsahan data dilakukan dengan menggunakan triangulasi sumber, teknik, dan waktu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip *Good Corporate Governance* yang meliputi transparansi, akuntabilitas, responsibilitas, independensi, dan keadilan di BPJS Kesehatan Kota Makassar telah berjalan cukup baik, meskipun belum sepenuhnya optimal. Transparansi diterapkan melalui penyediaan informasi pelayanan dan penggunaan sistem digital. Akuntabilitas diwujudkan melalui pelaporan dan evaluasi kinerja pegawai, sedangkan responsibilitas terlihat dari kepatuhan pegawai terhadap standar operasional prosedur pelayanan. Independensi dalam pelayanan diterapkan secara profesional tanpa adanya perlakuan khusus kepada peserta tertentu. Sementara itu, prinsip keadilan diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang setara kepada seluruh peserta BPJS Kesehatan. Penerapan prinsip-prinsip tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, kepuasan peserta, serta kepercayaan masyarakat terhadap BPJS Kesehatan Kota Makassar.

Kata Kunci: Penerapan, *Good Corporate Governance*, pelayanan publik, BPJS Kesehatan