

IMPLEMENTASI PRINSIP GOOD CORPORATE GOVERNANCE DALAM PELAYANAN KPR FLPP PADA BRI BRANCH OFFICE TANJUNG KARANG

Robiyansyah¹, M. Yusuf Sulfarano Barusman²

Program Magister Ilmu Administrasi, Universitas Bandar Lampung, Universitas Bandar Lampung^{1,2}

Email: robiyansyahlubuklinggau@gmail.com¹, ysf.barusman@ubl.ac.id²

Informasi	Abstract
Volume : 3 Nomor : 5 Bulan : Mei Tahun : 2026 E-ISSN : 3062-9624	<p><i>The implementation of good governance principles in public service delivery is a fundamental requirement for achieving effective, accountable, and citizen-oriented services. In the banking sector, these principles are particularly crucial when banks act as implementing agents for government programs, especially subsidized home ownership credit through the Housing Financing Liquidity Facility (FLPP). This study aims to analyze the implementation of good governance principles in FLPP mortgage services at PT Bank Rakyat Indonesia Branch Office Tanjung Karang. This research employs a qualitative descriptive approach. Data were collected through in-depth interviews, observation, and document analysis involving internal bank officers and FLPP beneficiaries. Findings indicate that transparency, accountability, and responsibility have been implemented adequately through clear information disclosure, standardized service procedures, and intensive customer assistance. However, several challenges remain, including limited customer understanding of financing mechanisms and inconsistencies in service delivery across different stages. These findings suggest that effective implementation of good governance depends not only on regulatory frameworks and SOPs but also on human resource capacity and service communication. This study contributes empirically to the discourse on good governance practices in the banking sector, particularly in subsidized housing programs.</i></p> <p>Keyword: Good Governance; Public Service; FLPP Mortgage; Banking</p>
<p>Abstrak</p> <p><i>Penerapan Penerapan prinsip good governance dalam pelayanan publik merupakan prasyarat utama bagi terwujudnya pelayanan yang efektif, akuntabel, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dalam konteks sektor perbankan, prinsip ini menjadi sangat penting terutama ketika bank menjalankan program pemerintah, khususnya Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bersubsidi melalui skema Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip good governance dalam pelayanan KPR FLPP di PT Bank Rakyat Indonesia Branch Office Tanjung Karang. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi terhadap pihak internal bank serta nasabah penerima KPR FLPP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab telah diterapkan secara memadai melalui penyampaian informasi, prosedur pelayanan yang terstruktur, serta pendampingan intensif kepada nasabah. Namun, penelitian ini juga menemukan sejumlah kendala, seperti keterbatasan pemahaman nasabah terhadap mekanisme pembiayaan dan inkonsistensi layanan pada beberapa tahapan proses. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi good governance tidak hanya bergantung pada regulasi dan SOP, tetapi juga pada kapasitas SDM dan efektivitas komunikasi layanan. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi</i></p>	

empiris bagi penguatan praktik good governance dalam pelayanan publik di sektor perbankan, khususnya program perumahan bersubsidi.

Kata Kunci: Good Governance; Pelayanan Publik; KPR FLPP; Perbankan

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Konsep *good governance* menekankan pentingnya keterbukaan informasi, akuntabilitas, responsibilitas, efektivitas, dan orientasi pada kepentingan publik dalam setiap proses penyelenggaraan layanan.

Dalam administrasi publik modern, pelayanan publik tidak hanya dipandang sebagai kewajiban administratif negara, tetapi juga sebagai tanggung jawab moral dan institusional dalam memenuhi hak dasar masyarakat.

Sektor perbankan memiliki peran strategis dalam mendukung pelaksanaan kebijakan publik, khususnya program subsidi pemerintah. Salah satu program strategis tersebut adalah Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bersubsidi melalui skema Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP), yang ditujukan untuk membantu masyarakat berpenghasilan rendah memperoleh hunian layak dengan biaya terjangkau. Dalam pelaksanaannya, bank pelaksana tidak hanya harus memperhatikan aspek bisnis, tetapi juga memastikan layanan publik yang adil, transparan, dan bertanggung jawab.

PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai salah satu bank pelaksana program FLPP memiliki tanggung jawab besar dalam menjamin pelayanan KPR FLPP berjalan sesuai prinsip *good governance*. Pelayanan yang tidak transparan, tidak akuntabel, atau kurang responsif dapat menurunkan kepercayaan publik dan menghambat pencapaian tujuan program perumahan nasional.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji penerapan *good governance* dalam pelayanan publik. Dwiyanto (2017) menegaskan bahwa keberhasilan pelayanan publik sangat ditentukan oleh sejauh mana prinsip *good governance* diinternalisasikan dalam praktik birokrasi. Penelitian lain menunjukkan bahwa transparansi dan akuntabilitas berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat. Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih bersifat umum dan belum secara spesifik membahas implementasi *good governance* dalam pelayanan perbankan, khususnya pada program KPR FLPP.

Selain itu, penelitian mengenai KPR bersubsidi umumnya lebih banyak menyoroti aspek prosedural dan kebijakan pembiayaan, sementara kajian mengenai tata kelola pelayanan pada tingkat operasional bank masih relatif terbatas. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) terkait bagaimana prinsip *good governance* diimplementasikan secara empiris dalam pelayanan KPR FLPP dan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhinya.

Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada fokus analisis implementatif prinsip *good governance* dalam pelayanan KPR FLPP pada level operasional bank, dengan mengambil studi kasus di PT Bank Rakyat Indonesia Branch Office Tanjung Karang. Penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan praktik pelayanan, tetapi juga menjelaskan secara ilmiah mengapa praktik tersebut terjadi, faktor-faktor yang mempengaruhinya, serta perbandingannya dengan temuan penelitian terdahulu yang relevan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, permasalahan penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: bagaimana implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan KPR FLPP di PT Bank Rakyat Indonesia Branch Office Tanjung Karang, serta faktor-faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya. Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis implementasi prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas dalam pelayanan KPR FLPP serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan *good governance* dalam konteks pelayanan perbankan.

B. METODE PENELITIAN

Pendekatan metodologis yang digunakan dalam penelitian ini memungkinkan peneliti untuk menangkap dinamika sosial dan administratif yang tidak dapat diukur secara kuantitatif. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini berupaya menggali makna di balik praktik pelayanan, persepsi aktor pelaksana, serta pengalaman nasabah sebagai pengguna layanan publik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam proses implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan Kredit Pemilikan Rumah (KPR) bersubsidi melalui skema Fasilitas Likuiditas Pembiayaan Perumahan (FLPP). Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kondisi, proses, serta fenomena pelayanan yang berlangsung di lapangan,

khususnya pada PT Bank Rakyat Indonesia Branch Office Tanjung Karang.

Lokasi dan Fokus Penelitian

Lokasi penelitian ditetapkan di PT Bank Rakyat Indonesia Branch Office Tanjung Karang Kota Bandar Lampung. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa BRI Branch Office Tanjung Karang merupakan salah satu bank pelaksana utama program KPR FLPP dan memiliki peran strategis dalam penyaluran pembiayaan perumahan bersubsidi kepada masyarakat berpenghasilan rendah. Fokus penelitian diarahkan pada implementasi prinsip *good governance* yang meliputi transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas dalam pelayanan KPR FLPP.

Subjek dan Informan Penelitian

Subjek penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan pelayanan KPR FLPP di PT Bank Rakyat Indonesia Branch Office Tanjung Karang. Informan penelitian ditentukan secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan utama terdiri atas pimpinan unit kerja terkait, petugas layanan KPR FLPP, serta pegawai operasional kredit. Selain itu, penelitian ini juga melibatkan nasabah penerima KPR FLPP sebagai informan pendukung untuk memperoleh perspektif pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam dilakukan secara semi-terstruktur untuk menggali informasi mengenai pemahaman, pengalaman, serta pandangan informan terkait implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan KPR FLPP. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan, interaksi antara petugas dan nasabah, serta mekanisme kerja yang diterapkan dalam setiap tahapan pengajuan hingga realisasi kredit.

Studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah berbagai dokumen pendukung, antara lain standar operasional prosedur (SOP) pelayanan KPR FLPP, kebijakan internal bank, regulasi terkait penyaluran KPR bersubsidi, serta laporan administrasi yang relevan. Teknik dokumentasi ini digunakan untuk memperkuat data hasil wawancara dan observasi serta memastikan kesesuaian antara praktik pelayanan dengan ketentuan yang berlaku.

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara kualitatif dengan mengikuti tahapan analisis interaktif yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, memfokuskan, dan menyederhanakan data yang diperoleh dari lapangan agar sesuai dengan fokus penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif yang sistematis untuk memudahkan pemahaman terhadap temuan penelitian. Selanjutnya, penarikan kesimpulan dilakukan dengan menginterpretasikan makna data dan mengaitkannya dengan konsep serta temuan penelitian terdahulu.

Keabsahan Data

Untuk menjamin keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai sumber, teknik, dan waktu pengumpulan data. Dengan demikian, validitas dan reliabilitas temuan penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Prinsip Transparansi dalam Pelayanan KPR FLPP

Dalam perspektif tata kelola publik, transparansi tidak hanya dipahami sebagai kewajiban administratif, tetapi juga sebagai instrumen pemberdayaan masyarakat dalam mengakses dan mengontrol layanan publik. Transparansi memungkinkan masyarakat memahami hak dan kewajibannya secara proporsional, sehingga meminimalkan potensi asimetri informasi antara penyedia dan pengguna layanan.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Sari et al., 2022) yang menyatakan bahwa transparansi pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan informasi, tetapi juga oleh kemampuan pengguna layanan dalam memahami informasi tersebut.

Transparansi merupakan salah satu prinsip utama dalam *good governance* yang menekankan keterbukaan informasi kepada publik. Dalam pelayanan KPR FLPP di PT Bank Rakyat Indonesia Branch Office Tanjung Karang, transparansi diwujudkan melalui penyediaan informasi yang berkaitan dengan persyaratan administrasi, tahapan pengajuan kredit, jangka waktu proses, serta hak dan kewajiban nasabah. Informasi tersebut disampaikan secara langsung oleh petugas layanan, serta didukung oleh media informasi internal bank.

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keterbukaan informasi telah diterapkan secara formal sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Hal ini terjadi karena adanya regulasi internal dan eksternal yang mengharuskan bank pelaksana program FLPP untuk menyampaikan informasi secara jelas dan tidak diskriminatif. Secara empiris,

transparansi pelayanan berkontribusi pada meningkatnya kepercayaan nasabah terhadap proses pengajuan KPR FLPP.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa meskipun informasi telah disampaikan secara terbuka, tingkat pemahaman nasabah terhadap mekanisme pembiayaan belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini terjadi karena kompleksitas istilah perbankan dan keterbatasan literasi keuangan sebagian nasabah.

Temuan ini menunjukkan bahwa transparansi tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan informasi, tetapi juga dengan kemampuan penyedia layanan dalam menyampaikan informasi secara komunikatif dan mudah dipahami.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pandangan Dwiyanto (2017) yang menyatakan bahwa transparansi pelayanan publik harus diiringi dengan upaya peningkatan aksesibilitas dan pemahaman masyarakat. Namun, berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya yang menekankan transparansi sebagai aspek administratif semata, penelitian ini menunjukkan bahwa dimensi komunikatif menjadi faktor penentu efektivitas transparansi pelayanan KPR FLPP di BRI Branch Office Tanjung Karang.

Implementasi Prinsip Akuntabilitas dalam Pelayanan KPR FLPP

Secara konseptual, akuntabilitas mencerminkan hubungan pertanggungjawaban antara organisasi pelayanan publik dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Dalam konteks perbankan pelaksana kebijakan publik, akuntabilitas juga berkaitan dengan kepatuhan terhadap regulasi pemerintah serta prinsip kehati-hatian (*prudential banking*).

Akuntabilitas dalam pelayanan publik berkaitan dengan kejelasan tanggung jawab dan mekanisme pertanggungjawaban dalam setiap tahapan pelayanan. Dalam konteks pelayanan KPR FLPP di PT Bank Rakyat Indonesia Branch Office Tanjung Karang, akuntabilitas tercermin dalam penerapan prosedur kerja yang mengatur proses verifikasi dokumen, analisis kelayakan kredit, hingga realisasi pembiayaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap tahapan pelayanan telah memiliki pembagian tugas dan kewenangan yang jelas antar petugas. Penerapan standar operasional prosedur menjadi instrumen utama dalam menjaga akuntabilitas pelayanan. Hal ini terjadi karena adanya sistem pengawasan internal yang mendorong kepatuhan petugas terhadap ketentuan yang berlaku. Secara empiris, akuntabilitas pelayanan berkontribusi pada konsistensi proses dan kepastian layanan bagi nasabah.

Meskipun demikian, penelitian ini menemukan adanya variasi dalam kecepatan dan ketepatan pelayanan pada beberapa tahapan proses. Kondisi ini dipengaruhi oleh beban kerja

petugas serta jumlah permohonan KPR FLPP yang relatif tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh keberadaan prosedur, tetapi juga oleh kapasitas sumber daya manusia dan efektivitas manajemen kerja.

Temuan penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa akuntabilitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kejelasan peran dan mekanisme pengendalian internal. Namun, penelitian ini menambahkan perspektif bahwa penguatan akuntabilitas perlu diiringi dengan penyesuaian kapasitas organisasi agar prosedur yang ada dapat diimplementasikan secara optimal.

Implementasi Prinsip Responsibilitas dalam Pelayanan KPR FLPP

Responsibilitas pelayanan publik tidak hanya menuntut pemenuhan kewajiban formal, tetapi juga menekankan sensitivitas sosial aparatur terhadap kondisi dan kebutuhan masyarakat. Dalam program KPR FLPP, responsibilitas menjadi krusial karena sasaran program merupakan kelompok masyarakat berpenghasilan rendah yang relatif rentan terhadap kesalahan informasi dan prosedur administratif.

Responsibilitas berkaitan dengan komitmen organisasi dalam memenuhi kewajiban pelayanan secara berkelanjutan dan bertanggung jawab. Dalam pelayanan KPR FLPP, prinsip responsibilitas diwujudkan melalui pendampingan kepada nasabah sejak tahap awal pengajuan hingga realisasi kredit. Pendampingan ini bertujuan untuk memastikan bahwa nasabah memahami prosedur, persyaratan, serta konsekuensi pembiayaan yang akan diterima.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas layanan KPR FLPP telah berupaya memberikan pendampingan secara intensif, khususnya kepada nasabah yang memiliki keterbatasan pemahaman administratif. Kondisi ini terjadi karena adanya kesadaran petugas bahwa keberhasilan program FLPP tidak hanya diukur dari jumlah kredit yang tersalurkan, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang dirasakan oleh nasabah.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa responsibilitas pelayanan masih menghadapi kendala berupa keterbatasan waktu dan sumber daya manusia. Beban kerja yang tinggi menyebabkan pendampingan tidak selalu dapat dilakukan secara optimal pada setiap kasus. Temuan ini menunjukkan bahwa responsibilitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh dukungan kelembagaan dan kebijakan internal organisasi.

Temuan ini memperkuat hasil penelitian Inawati & Purnamasari (2023) yang menyatakan bahwa responsibilitas pelayanan publik sering kali terkendala oleh faktor struktural dan administratif.

Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Good Governance

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi prinsip good governance dalam pelayanan KPR FLPP di PT Bank Rakyat Indonesia Branch Office Tanjung Karang dipengaruhi oleh kombinasi faktor internal organisasi dan faktor eksternal dari lingkungan kebijakan serta sistem yang berinteraksi dengan proses pelayanan. Faktor-faktor tersebut tidak hanya memengaruhi efektivitas pelaksanaan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas, tetapi juga menentukan kualitas pengalaman nasabah dalam memperoleh layanan KPR bersubsidi.

Faktor Pendukung Implementasi Good Governance

Hasil analisis menunjukkan sejumlah faktor yang berperan sebagai pendorong utama implementasi good governance. Faktor-faktor ini dapat dikelompokkan menjadi faktor internal dan eksternal:

A. Faktor Internal Pendukung

1. Struktur Organisasi yang Terdefinisi dengan Baik

Pembagian peran dan tanggung jawab yang jelas memungkinkan setiap petugas memahami fungsi mereka dalam setiap tahapan pelayanan. Struktur ini mendukung penerapan akuntabilitas dan mempermudah koordinasi antar petugas layanan, sehingga proses pengajuan dan verifikasi KPR FLPP berjalan lebih terarah dan terkontrol.

2. Standar Operasional Prosedur (SOP) yang Konsisten

SOP yang tersedia menjadi panduan bagi petugas operasional kredit, sehingga setiap langkah pelayanan dapat dilaksanakan secara sistematis dan sesuai ketentuan. SOP tidak hanya menjaga konsistensi, tetapi juga memperkuat mekanisme akuntabilitas dan mengurangi potensi kesalahan administratif.

3. Pemanfaatan Teknologi Informasi (Aplikasi Brispot)

Penggunaan aplikasi BRI Sales and Processing Tool memungkinkan dokumentasi setiap proses kredit secara digital, mulai dari pengajuan, analisis, hingga keputusan kredit. Hal ini mendukung prinsip akuntabilitas dan responsibilitas, karena setiap tindakan tercatat dan dapat ditelusuri kembali.

4. Sistem Pengawasan Internal

Mekanisme pengawasan internal berperan sebagai kontrol terhadap implementasi prosedur pelayanan, memastikan kepatuhan petugas, sekaligus mendukung keterbukaan informasi kepada nasabah. Sistem ini membantu menjaga kualitas pelayanan dan meminimalkan risiko penyimpangan.

B. Faktor Eksternal Pendukung

1. Regulasi dan Kebijakan Pemerintah terkait KPR FLPP

Peraturan pemerintah memberikan dasar hukum dan kerangka acuan yang jelas bagi bank pelaksana. Regulasi ini menegaskan prinsip transparansi, akuntabilitas, dan kepastian prosedur dalam penyaluran pembiayaan rumah bersubsidi, sehingga menstandarkan praktik pelayanan di seluruh bank pelaksana.

2. Dukungan Sistem Aplikasi SiKasep

Sebagai platform nasional, aplikasi SiKasep meningkatkan transparansi melalui pencatatan setiap tahapan pengajuan kredit secara terbuka dan terdokumentasi. Sistem ini mempermudah pengawasan pihak internal dan eksternal, sekaligus mendukung akuntabilitas karena setiap aktivitas dapat dilacak secara sistematis.

Faktor Penghambat Implementasi Good Governance

Selain faktor pendukung, penelitian ini mengidentifikasi beberapa kendala yang dapat menghambat optimalisasi prinsip good governance. Faktor penghambat ini muncul dari kondisi internal maupun eksternal:

A. Faktor Internal Penghambat

1. Ketiadaan Service Level Agreement (SLA) Formal

Belum adanya SLA tertulis menyebabkan tidak ada standar baku dalam pengukuran waktu penyelesaian layanan, yang berpotensi menimbulkan ketidakkonsistenan waktu pelayanan yang dirasakan nasabah.

2. Keterbatasan Media Informasi Tertulis

Alur dan persyaratan layanan masih banyak disampaikan secara lisan. Hal ini berisiko menimbulkan miskomunikasi, terutama bagi nasabah yang pertama kali mengajukan KPR FLPP, sehingga efektivitas transparansi menjadi terbatas.

3. Keterbatasan Sumber Daya Manusia (SDM)

Jumlah petugas, khususnya Relationship Manager dan petugas operasional kredit, masih terbatas. Beban kerja yang dibagi antara KPR FLPP dan KPR komersial mempengaruhi kecepatan dan kualitas pelayanan, sehingga konsistensi akuntabilitas terkadang tidak terjaga secara optimal.

4. Kendala Validasi Data dan Integrasi Sistem

Meskipun aplikasi internal Brispot memfasilitasi pencatatan dan verifikasi, gangguan integrasi dan ketidaksesuaian data historis nasabah memerlukan klarifikasi tambahan.

Proses ini menambah waktu penyelesaian dan menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi perlu disertai mekanisme validasi yang lebih adaptif.

B. Faktor Eksternal Penghambat

1. Perbedaan Tingkat Literasi Digital Nasabah

Variasi kemampuan nasabah dalam mengoperasikan aplikasi digital, seperti SiKasep, memengaruhi akses informasi dan kelancaran proses pengajuan, sehingga menjadi kendala dalam penerapan prinsip transparansi dan responsibilitas.

2. Kendala Teknis pada Tahap Input Data Awal

Kesalahan input data pada aplikasi nasional dapat memerlukan penghapusan dan pengisian ulang melalui bantuan help desk. Kondisi ini menunda proses pengajuan dan menuntut peran aktif petugas bank, menambah beban kerja, dan menimbulkan potensi ketidakefisienan pelayanan.

Secara keseluruhan, temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan KPR FLPP bersifat dinamis dan multidimensional, bergantung pada sinergi antara sistem internal bank, kapasitas SDM, teknologi, regulasi, serta kesiapan nasabah. Upaya peningkatan kualitas tata kelola pelayanan harus dilakukan secara komprehensif, mencakup perbaikan prosedur, penguatan kompetensi SDM, serta adaptasi teknologi dan mekanisme komunikasi pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Temuan Ilmiah dan Implikasi Penelitian

Temuan ilmiah dalam penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan KPR FLPP tidak dapat dipahami secara linier, melainkan sebagai hasil interaksi antara regulasi, kapasitas organisasi, dan karakteristik pengguna layanan. Mengapa temuan ini terjadi? Hal ini disebabkan oleh

1. Perbedaan tingkat literasi keuangan nasabah
2. Variasi kapasitas internal organisasi dalam merespons tuntutan pelayanan publik.

Dibandingkan dengan penelitian terdahulu, penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan menempatkan pelayanan KPR FLPP sebagai praktik tata kelola publik yang bersifat hibrid, yaitu berada di antara logika pelayanan publik dan logika bisnis perbankan.

Temuan ini memperkaya diskursus akademik mengenai *good governance* dalam sektor perbankan, khususnya pada program pembiayaan perumahan bersubsidi.

D. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi prinsip *good governance* dalam pelayanan KPR FLPP di PT Bank Rakyat Indonesia Branch Office Tanjung Karang pada umumnya telah berjalan dengan cukup baik. Prinsip transparansi diwujudkan melalui penyediaan informasi yang relatif terbuka mengenai persyaratan dan prosedur KPR FLPP kepada nasabah. Meskipun demikian, tingkat pemahaman nasabah terhadap informasi tersebut masih beragam, sehingga menunjukkan bahwa transparansi perlu diiringi dengan strategi komunikasi pelayanan yang lebih adaptif.

Prinsip akuntabilitas tercermin dari penerapan standar operasional prosedur yang jelas dan terstruktur pada setiap tahapan pelayanan KPR FLPP. Prosedur tersebut memberikan kepastian proses dan menjadi dasar pertanggungjawaban kinerja pelayanan. Namun, efektivitas penerapan akuntabilitas masih dipengaruhi oleh kapasitas sumber daya manusia dan beban kerja petugas, yang pada kondisi tertentu berdampak pada variasi kecepatan dan konsistensi pelayanan.

Sementara itu, prinsip responsibilitas diwujudkan melalui upaya pendampingan dan komitmen petugas dalam memberikan pelayanan kepada nasabah sejak tahap pengajuan hingga realisasi kredit. Meskipun pendampingan telah dilakukan, keterbatasan sumber daya manusia dan pembagian tugas internal menyebabkan pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal pada seluruh tahapan proses pelayanan.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi *good governance* dalam pelayanan KPR FLPP tidak hanya ditentukan oleh keberadaan regulasi dan prosedur formal, tetapi juga oleh kapasitas organisasi, kualitas sumber daya manusia, serta efektivitas komunikasi pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan KPR FLPP perlu dilakukan secara komprehensif melalui penguatan kapasitas aparatur, penyederhanaan prosedur administrasi, serta peningkatan strategi komunikasi yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Implikasi penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT Bank Rakyat Indonesia dan pemangku kepentingan terkait dalam merumuskan kebijakan dan strategi peningkatan pelayanan KPR FLPP. Selain memberikan kontribusi praktis, penelitian ini juga memperkaya kajian akademik mengenai implementasi *good governance* di sektor perbankan, khususnya dalam konteks pelayanan publik berbasis kebijakan perumahan di Indonesia.

Saran dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil penelitian, kesimpulan, serta implikasi yang telah diuraikan, penelitian ini mengajukan sejumlah saran yang dirumuskan sebagai rekomendasi perbaikan tata kelola pelayanan KPR bersubsidi skema FLPP di Bank BRI Branch Office Tanjung Karang. Rekomendasi ini difokuskan pada upaya penguatan penerapan prinsip Good Governance, khususnya pada aspek transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas, agar kualitas pelayanan publik di sektor perbankan dapat terus ditingkatkan.

I. Rekomendasi bagi Bank BRI Branch Office Tanjung Karang

1. Peningkatan Transparansi Pelayanan melalui Penyampaian Informasi yang Jelas dan Akurat kepada Nasabah

Bank BRI Branch Office Tanjung Karang disarankan untuk meningkatkan keterbukaan informasi pelayanan KPR FLPP dengan menyediakan penjelasan yang jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh nasabah. Penyampaian informasi tersebut dapat dilakukan melalui penyediaan dan penguatan media informasi tertulis maupun visual, seperti brosur, papan informasi, dan panduan singkat pelayanan yang menjelaskan alur, persyaratan, serta tahapan pengajuan KPR FLPP. Upaya ini diharapkan mampu mengurangi kesenjangan informasi dan meningkatkan pemahaman nasabah terhadap proses pelayanan.

2. Peningkatan Akuntabilitas Pelayanan melalui Penetapan Standar Waktu dan Evaluasi Pelayanan secara Ketat

Dalam rangka meningkatkan akuntabilitas pelayanan, Bank BRI Branch Office Tanjung Karang perlu menyusun dan menerapkan standar waktu pelayanan (*Service Level Agreement/SLA*) sebagai acuan kepastian layanan dalam setiap tahapan pengajuan KPR FLPP. Penerapan SLA tersebut sebaiknya disertai dengan mekanisme pemantauan dan evaluasi kinerja secara berkala dan terukur, sehingga pelaksanaan pelayanan dapat dipertanggungjawabkan secara objektif serta menjadi dasar perbaikan berkelanjutan.

3. Peningkatan Responsibilitas Petugas melalui Pendampingan Aktif dan Tanggung Jawab Pelayanan kepada Nasabah

Peningkatan responsibilitas pelayanan dapat diwujudkan melalui peran aktif petugas, khususnya Relationship Manager dan Petugas Operasional Kredit, dalam memberikan pendampingan kepada nasabah selama proses pengajuan KPR FLPP. Pendampingan ini mencakup pemberian penjelasan yang memadai, bantuan dalam penggunaan aplikasi SiKasep, serta respons yang cepat dan tepat terhadap kendala administrasi maupun teknis yang dihadapi nasabah. Dengan demikian, pelayanan tidak hanya berorientasi

pada pemenuhan prosedur, tetapi juga pada tanggung jawab pelayanan yang berfokus pada kebutuhan dan kenyamanan nasabah.

4. **Penguatan Sistem Pendukung Pelayanan untuk Mendukung Akurasi dan Evaluasi Kinerja**

Selain aspek pelayanan langsung, Bank BRI Branch Office Tanjung Karang disarankan untuk melakukan pemisahan pencatatan antara permohonan dan realisasi KPR FLPP dengan KPR komersial. Pemisahan ini bertujuan untuk meningkatkan akurasi data, mempermudah proses monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan, serta memperkuat akuntabilitas pelaporan internal dalam pelaksanaan program KPR bersubsidi.

II. **Saran Akademis dan Pengembangan bagi Penelitian Selanjutnya**

Penelitian selanjutnya disarankan untuk:

1. Memperluas ruang lingkup kajian dengan menambahkan variabel lain dalam prinsip Good Governance, seperti partisipasi dan efektivitas pelayanan, guna memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif.
2. Menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur persepsi kepuasan nasabah secara lebih objektif dan/atau mengombinasikannya dengan pendekatan kualitatif (mixed methods) guna memperkuat validitas data empiris, serta melibatkan responden dalam jumlah yang lebih luas, khususnya dari sisi nasabah.
3. Melakukan studi perbandingan antar bank pelaksana FLPP untuk mengidentifikasi perbedaan implementasi prinsip Good Governance dalam pelayanan KPR bersubsidi skema FLPP.
4. Mengkaji secara lebih mendalam faktor-faktor eksternal yang mempengaruhi efektivitas pelayanan KPR bersubsidin skema FLPP.

E. **DAFTAR PUSTAKA**

- Choirulsyah, D., & Azhar, A. (2024). Implementasi etika administrasi publik: Langkah utama dalam menciptakan good governance di Indonesia. *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 9(3), 195–203. <https://doi.org/10.36982/jpg.v9i3.3757>
- Chyntia, R., & Suparno. (2023). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Journal of Gender Equality Disability Social Inclusion and Children*, 1(1), 78–91. <https://doi.org/10.61511/jgedsic.v1i1.2023.170>
- Diyanti, F. Y., Supomo, F., Mandasari, F., Ari, I. A. A., & Pranata, A. A. (2024). Pendampingan survei kepuasan pelayanan publik pada fasilitas likuiditas pembiayaan perumahan.

JANATA Jurnal Pengabdian Masyarakat, 4(1), 1–9.

Dwiyanto, A. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Gadjah Mada University Press.

Hasibuan, F. U. (2024). Implementasi program KPR syariah bersubsidi terhadap masyarakat berpenghasilan rendah di Bank Tabungan Negara (BTN) Kota Langsa Aceh. *ASPIRASI: Publikasi Hasil Pengabdian dan Kegiatan Masyarakat*, 2(2), 71–80. <https://doi.org/10.61132/aspirasi.v2i2.452>

Inawati., & Purnamasari, H. (2023). Penerapan prinsip good governance dalam meningkatkan pelayanan publik di Desa Pamijahan Kabupaten Tasikmalaya. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 21(3), 171–183.

Karso, A. J. (2022). Buku ajar good governance. Samudra Biru.

Nia Sumiati. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap nilai pelayanan serta dampaknya pada loyalitas. *Jurnal Ilmiah MEA*, 5, 1722–1742.

Otoritas Jasa Keuangan. (2016). Peraturan OJK Nomor 55/POJK.03/2016 tentang penerapan tata kelola bagi bank umum.

Rahmania, D., Kartini, T., & Suhardi, D. (2025). Prosedur pemberian kredit pemilikan rumah (KPR) FLPP. *Jurnal Keuangan*, 7(1), 8–12.

United Nations Development Programme. (1997). Governance for sustainable human development. UNDP.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

World Bank. (1994). Governance: The World Bank's experience. World Bank.