

# Memaknai Layanan Publik BPK



**DIAN INSANI AMBARWATI**

PEMERIKSA AHLI PERTAMA  
PADA INSPEKTORAT UTAMA-  
ANGGOTA TIM PENILAI  
INTERNAL PEMBANGUNAN  
ZONA INTEGRITAS

Redaksi Majalah *Warta Pemeriksa* mengharapkan kontribusi dari rekan-rekan pembaca untuk mengirimkan tulisan dengan tema pemeriksaan maupun keuangan negara/daerah. Tulisan format doc minimal 7.000 karakter dapat dikirimkan melalui email [wartapemeriksa@bpk.go.id](mailto:wartapemeriksa@bpk.go.id) dengan subjek 'Rubrik Kolom'.

Cantumkan nama lengkap, instansi/unit kerja dan nomor yang bisa dihubungi. Bagi artikel terpilih untuk dimuat akan diberikan apresiasi berupa fee menulis sebesar Rp750.000.

**BPK MEMPUNYAI TUGAS UNTUK MEMERIKSA KEUANGAN DAN TANGGUNG JAWAB KEUANGAN NEGARA SECARA BEBAS DAN MANDIRI. SESUAI AMANAT UUD 1945 TERSEBUT PROSES BISNIS UTAMA YANG DISELENGGARAKAN OLEH BPK ADALAH PEMERIKSAAN TERKAIT PENGELOLAAN KEUANGAN NEGARA (DAERAH), SEHINGGA LAYANAN PUBLIK YANG UTAMA YANG DISELENGGARAKAN OLEH BPK ADALAH LAYANAN DALAM BENTUK JASA PEMERIKSAAN KEUANGAN NEGARA/DAERAH.**

**D**i tengah kondisi masyarakat yang semakin maju, penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas merupakan suatu keharusan. Layanan publik merupakan bukti kehadiran pemerintah di tengah masyarakat serta merupakan alat untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

## **TANTANGAN PENYELENGGARAAN LAYANAN PUBLIK DI BPK**

Laporan Pembangunan Zona Integritas BPK Tahun 2020 mengungkapkan berbagai kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di BPK. Kelemahan pelayanan publik di BPK tersebut, yaitu:

1. Belum dapat diidentifikasinya bentuk, *output*, dan penerima layanan BPK. Setiap satuan kerja BPK mempunyai pemahaman berbeda-beda mengenai jenis layanan publik yang diselenggarakan;
2. Belum terkodifikasinya ketentuan terkait standar layanan yang dapat dikomunikasikan dengan penerima layanan;
3. Rumusan mengenai budaya pelayanan prima tidak jelas sehingga internalisasinya tidak optimal;
4. Inovasi tidak berorientasi pada layanan dan cenderung merambah keluar tisi utama BPK;
5. Survei atas kepuasan layanan publik belum dijadikan bahan evaluasi atas penyelenggaraan layanan publik; serta
6. Kecenderungan pelaksana BPK bersifat defensif terhadap setiap masukan terkait pola komunikasi pemeriksa.

Adanya berbagai kelemahan tersebut diidentifikasi penyebabnya adalah belum adanya kesepahaman/kesamaan *mindset* mengenai apa layanan publik yang diselenggarakan BPK. Sesuai dengan amanat UUD 1945, BPK mempunyai tugas untuk memeriksa keuangan dan tanggung jawab keuangan negara secara bebas dan mandiri. Sesuai amanat UUD 1945 tersebut proses bisnis utama yang diselenggarakan oleh BPK adalah pemeriksaan terkait pengelolaan keuangan negara (daerah), sehingga layanan publik yang utama yang diselenggarakan oleh BPK adalah



**Pengalaman penulis sebagai fasilitator diskusi dalam bimbingan teknis, sosialisasi, maupun diklat mengenai Zona Integritas, pembahasan mengenai apa layanan publik BPK selalu menjadi topik diskusi yang menarik.**

layanan dalam bentuk jasa pemeriksaan keuangan negara/ daerah.

Walaupun amanah undang-undang menyatakan demikian, namun pada pelaksana BPK, masih terdapat perbedaan pandangan apakah pemeriksaan keuangan negara yang diselenggarakan BPK merupakan suatu bentuk layanan publik atau bukan. Pengalaman penulis sebagai fasilitator diskusi dalam bimbingan teknis, sosialisasi, maupun diklat mengenai Zona Integritas, pembahasan mengenai apa layanan publik BPK selalu menjadi topik diskusi yang menarik. Sebagian pelaksana menyatakan bahwa pemeriksaan merupakan bentuk layanan publik, namun sebagian lagi menyatakan bahwa pemeriksaan bukan layanan publik karena kegiatan pemeriksaan yang dilakukan BPK sifatnya *mandatory*, bukan berdasarkan permintaan.

Perbedaan pandangan tersebut dapat dipahami, karena secara awam telah terbentuk gambaran mengenai layanan publik di masyarakat, bahwa layanan publik biasanya adalah hal-hal yang terkait dengan masalah administrasi, diberikan sesuai dengan permintaan masyarakat, dan hasilnya dapat langsung dirasakan. Hal-hal tersebut tentu saja tidak dapat kita jumpai secara langsung pada proses pemeriksaan.

**APAKAH KEGIATAN PEMERIKSAAN ADALAH LAYANAN PUBLIK?**

Berbagai definisi mengenai layanan publik dikemukakan para ahli, namun demikian, rujukan utama definisi layanan publik di Indonesia dapat mengacu pada UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam ketentuan tersebut, pelayanan publik didefinisikan sebagai "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik". Pada pasal 5 ayat 2 UU No 25 Tahun 2009, disebutkan bahwa pelayanan publik meliputi: pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Tidak

ada penjelasan mengenai definisi sektor strategis lainnya. Apabila merujuk pada ketentuan tersebut, memang sulit untuk menempatkan pemeriksaan BPK sebagai layanan publik.

Kritik atas definisi layanan publik menurut Undang-Undang No 25 Tahun 2009 memang banyak dilontarkan (LAN, 2016)<sup>1</sup>. Definisi pelayanan publik menurut undang-undang tersebut dinilai cenderung sempit, karena ruang lingkupnya sangat terbatas. Melihat semakin kompleksnya kebutuhan publik yang seharusnya menjadi tanggungjawab pemerintah, Dwiyanto dalam LAN (2016)<sup>2</sup> memberikan definisi layanan publik secara lebih luas yaitu "semua jenis pelayanan untuk menyediakan barang/jasa yang memiliki eksternalitas yang tinggi dan dibutuhkan oleh masyarakat serta penyediaannya terkait dengan upaya mewujudkan tujuan bersama yang tercantum dalam konstitusi maupun dokumen perencanaan pemerintah, baik dalam rangka memenuhi hak dan kebutuhan dasar warga, mencapai tujuan strategis pemerintah, dan memenuhi komitmen dunia internasional."

Definisi Dwiyanto tersebut lebih tepat untuk menjelaskan bahwa pemeriksaan yang dilakukan oleh BPK adalah bentuk layanan publik, yaitu:

1. Kegiatan pemeriksaan merupakan jasa yang memiliki eksternalitas yang tinggi, yaitu mengkonsumsi biaya yang harus ditanggung oleh suatu pihak (dalam hal ini biaya tersebut tidak langsung ditanggung oleh pribadi masyarakat, namun ditanggung oleh pemerintah).
2. Penyediaan jasa tersebut berkaitan dengan tujuan bersama yang tercantum dalam konstitusi maupun dokumen perencanaan pemerintahan, yang dalam hal ini sesuai UU No 15 tahun 2006 tentang Badan Pemeriksa Keuangan menyatakan bahwa pemeriksaan yang dilakukan BPK secara bebas, mandiri, dan profesional diharapkan dapat menciptakan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN guna mencapai masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera.

<sup>1</sup> Lembaga Administrasi Negara (LAN). Modul Pelatihan Dasar Kader PNS Pelayanan Publik. 2016 diakses dari <https://kepri.kemenkumham.go.id/attachments/article/2595/Modul%20Pelayanan%20Publik%204%20Des.pdf> pada 7 Desember 2022

<sup>2</sup> ibid

## UPAYA PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK MELALUI KEGIATAN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS (ZI)

Dalam kegiatan Pembangunan ZI, peningkatan kualitas layanan publik merupakan salah satu area yang perlu dibangun oleh satuan kerja Pembangun ZI. Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah mendefinisikan bahwa peningkatan kualitas layanan publik merupakan "suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Peningkatan kualitas layanan publik juga dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik". Aspek yang dibangun dari komponen tersebut meliputi penyusunan standar layanan, implementasi budaya pelayanan prima, inovasi yang berorientasi pelayanan, penyelenggaraan sarana pengaduan/masukan masyarakat, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, pembangunan sarana layanan yang terintegrasi, serta penggunaan TI dalam pelayanan publik.

Upaya yang dibangun untuk meningkatkan kualitas layanan publik tersebut, diharapkan dapat memberikan perubahan yaitu upaya/inovasi yang dilakukan mendorong perbaikan pelayanan publik; mempermudah proses pemberian layanan; serta pengaduan masyarakat dikelola secara bertanggungjawab dan responsif.

### WAJAH BARU PELAYANAN PUBLIK BPK

Melalui kegiatan Pembangunan ZI, Itama mendukung satuan kerja Pembangun ZI giat melakukan pembenahan atas kualitas layanan publik di BPK. Dua tahun setelah Laporan Hasil Penilaian Internal Tahun 2020 diterbitkan, banyak perubahan yang dapat kita lihat dalam penyelenggaraan layanan publik di BPK. Dua hal yang menurut penulis paling terasa perubahannya adalah akses atas layanan BPK jauh lebih mudah, serta BPK lebih proaktif memberikan sumbangsih kepada masyarakat.

Akses atas layanan BPK jauh lebih mudah. Dimulai dari Balai Basuo yang digagas oleh Perwakilan Sumatera Barat, saat ini hampir di seluruh Perwakilan BPK telah dibangun ruang publik yang nyaman dan kekinian, sebagai suatu layanan terpadu kepada masyarakat. Ruang-ruang publik tersebut umumnya terintegrasi pula dengan perpustakaan dan ruang *meeting* yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk berdialog dengan pelaksana BPK. Untuk memudahkan akses secara *online*, banyak Perwakilan BPK yang saat ini juga mengembangkan layanan *hotline service*, baik dalam bentuk *live chat* ataupun memanfaatkan aplikasi *Whatsapp Business*. Layanan-layanan tersebut dapat diakses masyarakat untuk menanyakan segala hal mengenai BPK bahkan membuat pengaduan masyarakat. Publikasi atas adanya layanan *hotline*



**BPK terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan publiknya. Untuk itu, kita, sebagai pelaksana BPK yang merupakan petugas pemberi layanan publik, hendaknya mendukung segala upaya tersebut.**

*service* tersebut gencar pula dipromosikan. Bahkan, Perwakilan NTB melalui inovasi RINJANI dan Perwakilan Kalimantan Tengah melalui inovasi SIKOMPAK, mempublikasikan layanan tersebut pada videotron di pusat kota.

BPK lebih proaktif memberikan sumbangsih kepada masyarakat. Contoh dari bentuk kegiatan proaktif yang dilakukan BPK adalah perwakilan-perwakilan BPK saat ini intensif melakukan komunikasi dengan *stakeholder*-nya. Masing-masing perwakilan mempunyai nama dan warna masing-masing untuk menggambarkan kegiatan tersebut. Misalnya Perwakilan Provinsi Jawa Timur menyebutnya dengan Forum Komunikasi Stakeholder, Perwakilan DKI Jakarta dengan BPK Link-nya, Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dengan BPK Bersinergi-nya, dan lain sebagainya. Apapun bentuk dan namanya, kegiatan tersebut diselenggarakan untuk menjaring masukan *stakeholder* terkait harapan *stakeholder* atas kinerja BPK. Selain itu kegiatan dilakukan untuk menjaring isu-isu lokal yang dapat diangkat menjadi tema pemeriksaan lokal, sehingga hasil pemeriksaan tersebut dapat memberikan dampak nyata kepada masyarakat.

BPK terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan publiknya. Untuk itu, kita, sebagai pelaksana BPK yang merupakan petugas pemberi layanan publik, hendaknya mendukung segala upaya tersebut. Bagaimana caranya? Diawali dari kesadaran bahwa pelaksana BPK adalah pelayan publik, mari kita selenggarakan layanan kita dengan berintegritas, independen, dan profesional. ~