

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat merupakan satu lembaga yang bebas dan mandiri yang bertugas memeriksa pengelolaan dan tanggung jawab keuangan Negara sebagaimana diatur dalam undang-undang nomor 15 tahun 2006 tentang Badan Pemeriksa Keuangan. Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Perwakilan Provinsi Sumatera Barat adalah salah satu unsur pelaksana BPK, yang berada dibawah AKN V dan bertanggung jawab kepada anggota V BPK melalui auditor utama keuangan Negara. Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Perwakilan Provinsi Sumatera Barat mempunyai tugas memeriksa pengelolaan dan tanggung jawab keuangan pemerintah pada daerah provinsi.

Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat mendorong pemerintah agar aparat keuangan negara diisi oleh orang-orang yang yang professional dan kompeten dalam mengelola keuangan negara. Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Republik Indonesia juga berperan dalam penyusunan standar akuntansi pemerintah. Seluruh instansi pemerintah harus mengikuti standar akuntansi pemerintah dan peningkatan kualitas pengelolaan keuangan negara.

Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Republik Indonesia Republik Indonesia dibentuk untuk suatu tugas, yaitu mengawal pengelolaan keuangan negara agar dilakukan secara transparan, akuntabel, dan untuk sebesar-besar

kemakmuran rakyat. Dalam melakukan pemeriksaan, Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Republik Indonesia harus selalu menekankan aspek kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan. Dalam rangka menegakkan hukum, undang-undang juga mewajibkan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Republik Indonesia untuk melaporkan kepada aparat penegak hukum apabila dalam melakukan pemeriksaan menemukan dugaan tindak pidana.

Pemerintahan yang baik ditandai dengan salah satunya pemerintah yang bersih dan bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme. Pemerintah telah mewajibkan setiap instansi pemerintah tidak terkecuali Badan Pemeriksa Keuangan, sebagai unsur penyelenggara pemerintah negara untuk mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi dalam mengelola segala sumber daya yang dimiliki dan dalam mencapai misi dan tujuan organisasi. Tata pemerintahan yang baik adalah penerapan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab yang sesuai dengan demokrasi dan pasar yang efisien, menghindari salah alokasi, dan investasi yang langka serta mencegah korupsi di tingkat politik dan administrasi untuk mencegah praktik korupsi dilingkungan BPK.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Baren Sipayung dan Andi Wahyudi, 2022 Jurnal: *penerapan good governance dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang berintegritas di lingkungan BPK RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur*, Program Studi Ilmu Administrasi dan Ilmu Hukum volume 6 nomor 2 halaman 14323-14334 <https://doi.org/10.3100/jptam.v6i2.4702> diakses pada tanggal 05 oktober 2022 pukul 17:40 WIB.

Dalam hal pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor utama dalam tercapainya pelayanan publik yang baik, seperti permintaan informasi pelayanan publik, fasilitas dan hal lain. Dalam beberapa pelaksanaan sistem pemerintahan, terdapat beberapa pelaksanaan administrasi pemerintahan yang buruk atau disebut dengan istilah *Bad Governance*. Hal ini ditandai dengan adanya beberapa praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN) pada era pemerintahan *Old Public Administration*.<sup>2</sup> Dimana pemerintah banyak memasukkan unsur politik ke dalam urusan administrasi pemerintahan sehingga para administrator tidak bekerja dengan profesional dan sewenang-wenang. Tidak jarang kegiatan di dalam penyelenggaraan pemerintah masih mengedepankan unsur koneksi politik maupun keluarga pada pegawai itu sendiri. Hal ini tentu memberikan pengaruh buruk dalam pelaksanaan pemerintahan yang sedang berlangsung. Latar belakang inilah yang mendorong suatu gagasan dalam menciptakan suatu sistem pemerintahan yang bersih dan baik. Dapat dikatakan sistem ini merupakan cara untuk mengurangi dan membatasi kegiatan pemerintahan yang buruk (*bad governance*) lalu mengubahnya menjadi sistem pemerintahan yang baik (*good governance*).

Berdasarkan wawancara yang peneliti lakukan di Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat,

---

<sup>2</sup> Dyah Woro Ayuningtyas, dengan judul “ *penerapan good governance dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik keimigrasian*”, 2020 (Sumber : Jurnal Program Studi Administrasi keimigrasian, politeknik imigrasi Volume 2 Nomor 1 <https://journal.poltekim.ac.id> diakses pada tanggal 09 oktober 2022 pukul 23.04 WIB.

Badan Pemeriksa Keuangan berupaya mengoptimalkan mandatnya untuk memeriksa pengelolaan dan tanggung jawab keuangan negara secara bebas dan mandiri untuk mewujudkan pemerintahan yang baik. BPK sedang dalam proses untuk pembangunan Zona Integritas Menuju WBBK/WBBM. Oleh karena perannya yang luas, Peningkatan kualitas dan manfaat atas hasil kinerja Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) sangat diperlukan untuk mendapatkan kepercayaan dari pemangku kepentingan. Kepercayaan publik ini sangat penting bagi Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) karena mandat pemeriksaan yang telah dilaksanakan mendapatkan umpan balik yang positif dari publik, untuk penerapan *good governance* Upaya pencapaian tujuan Negara untuk menyusun kebijakan perencanaan program pembangunan yang sejalan dengan RPJPN, RPJMN, dan Rencana Tahunan. Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) memiliki kewajiban untuk: (1) menjalankan pemeriksaan sesuai dengan Standar Pemeriksaan Keuangan Negara (SPKN); (2) mematuhi kode etik pemeriksa; dan (3) melaksanakan sistem pengendalian mutu.

Beberapa misi Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Perwakilan Provinsi Sumatera Barat, yang berupaya untuk mewujudkan pemerintahan yang baik Misi pertama memeriksa tata kelola dan tanggung jawab keuangan negara untuk memberikan rekomendasi, pendapat, dan pertimbangan; Misi Kedua mendorong pencegahan korupsi dan percepatan penyelesaian ganti kerugian negara; dan Misi ketiga dari Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) RI Provinsi Sumatera Barat ‘melaksanakan tata kelola

organisasi yang transparan dan berkesinambungan agar menjadi teladan bagi institusi lainnya.

Pernyataan misi pertama Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Perwakilan Provinsi Sumatera Barat memberikan dukungan melalui tugas dan fungsinya yaitu dengan melaksanakan pemeriksaan pengelolaan dan tanggung jawab keuangan daerah serta menyiapkan bahan perumusan Pendapat Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) yang akan disampaikan kepada pemangku kepentingan.

Pernyataan misi kedua Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Perwakilan Provinsi Sumatera Barat mengoptimalkan peranannya melalui pemeriksaan dengan merekomendasikan perbaikan sistem pengendalian intern entitas dan peningkatan kepatuhan entitas terhadap peraturan perundangundangan. Tindak lanjut rekomendasi tersebut dapat mencegah pelanggaran atau perlawanan hukum yang mengakibatkan kerugian keuangan daerah. Hal ini sesuai dengan tugas dan fungsi Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Perwakilan Provinsi Sumatera Barat yaitu melaksanakan pemantauan penyelesaian kerugian daerah serta menyiapkan hasil pemeriksaan yang berindikasi tindak pidana dan/atau kerugian daerah untuk disampaikan kepada Auditorat Utama Investigasi. Pernyataan misi ketiga menekankan pada peningkatan transparansi dan akuntabilitas tata kelola organisasi Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) melalui agenda reformasi birokrasi untuk mewujudkan *good governance*. Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) Perwakilan Provinsi Sumatera Barat mendukung upaya ini dengan

optimalisasi pengelolaan sumber daya organisasi yang terdiri atas SDM (*human capital*), sumber daya informasi (*information capital*), dan pengelolaan sumber daya keuangan (*financial capital*).

Di Indonesia, dalam memberikan pelayanan publik yang baik dari pemerintah kepada masyarakat, dikeluarkanlah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Sipil Negara Nomor. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan maksud sebagai acuan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang sesuai dengan kewenangannya. Dengan tujuan mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerapan pelayanan.<sup>3</sup> Hal ini dapat dikatakan sebagai langkah awal serta tolak ukur instansi/lembaga pemerintah dalam rangka membenahi sistem pemerintahan yang sebelumnya dapat dikatakan sebagai sistem pemerintahan yang 'kolot'. Pelayanan publik saat ini memiliki berbagai kelemahan diantaranya, kurang responsife, kurang informatif, kurang dapat diakses, kurang koordinasi, kurang birokratis, dan aspiratif dalam mendengarkan keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat, serta kurang efesien.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **'Penerapan Pelayanan Publik Yang**

---

<sup>3</sup> Keputusan menteri pendayagunaan aparatur sipil negara no. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *pedoman penyelenggaraan pelayanan publik*, hal.3.

## **Berintegritas di lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan pelayanan publik yang berintegritas di lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat?
2. Kendala yang terjadi dalam penerapan pelayanan publik yang berintegritas di lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat?
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam penerapan pelayanan publik yang berintegritas di lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan publik yang berintegritas di Lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat?
2. Untuk mengetahui Kendala apa saja yang terjadi dalam penerapan pelayanan publik yang berintegritas di Lingkungan Badan

Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat?

3. Untuk mengetahui upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam penerapan pelayanan publik yang berintegritas di Lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat?

#### **1.4 Manfaat penelitian**

Manfaat penelitian dalam hal ini dapat dibedakan dalam dua, manfaat penelitian secara teoritis dan manfaat penelitian secara praktis.

##### **A. Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis dan civitas akademika khusus untuk program studi ilmu administrasi Negara dalam rangka meningkatkan wawasan ilmu pengetahuan tentang Penerapan Pelayanan Publik Yang Berintegritas di Lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.

##### **B. Manfaat Praktis**

1. Bagi peneliti, memberikan bekal pengalaman untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan selama di bangku kuliah ke dalam kerja nyata.
2. Bagi mahasiswa, sebagai sarana untuk meningkatkan pengetahuan, pembelajaran serta menambah pengalaman dalam mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama masa

perkuliahan baik bagi peneliti dan bagi mahasiswa lainnya terutama dibidang Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Ekasakti.

3. Hasil penelitian ini diharapkan sebagai masukan bagi Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat dalam Penerapan Pelayanan Publik Yang Berintegritas di Lingkungan Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.

## **1.5 Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

1. **Penelitian Agus Bandiyono**, dengan judul “ *Penerapan pelayanan publik di kantor pelayanan pajak*” 2018 sumber: Jurnal Demokrasi dan Otonomi Daerah, Volume 16, Nomor 1, Hal. 1-80.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran KPP Pratama Gambir Tiga sebagai penyeenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui penerapan asas pelayanan menurut UU No. 25 Tahun 2009 di KPP Pratama Gambir. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif, teknik pengumpulan data studi literatur dan studi lapangan. Pelayanan publik yang baik seharusnya dilaksanakan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perubahan di berbagai sektor kehidupan berbangsa dan bernegara. Selain itu, pelayanan publik harus diselenggarakan dengan tata kelola yang baik (*good governance*) sehingga diperlukan suatu standarisasi pelayanan publik serta ketentuan-ketentuan yang mengatur tentang penyelenggaraan

pelayanan publik. Pemerintah membuat acuan mengenai penyelenggaraan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kinerja KPP Gambir Pratama dalam memberikan pelayanan publik berada dalam taraf berkinerja baik dan prima, efisiensi organisasi KPP Pratama Gambir Tiga pada subbag pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak berada dalam taraf baik dan cepat walaupun dengan jumlah staf yang relative tidak banyak, kinerja dalam membangun kerja sama tim, KPP pratama Gambir Tiga dapat dikategorikan baik, menyisir pada budaya organisasi, KPP Pratama Gambir Tiga sudah mempunyai organisasi yang baik dan dan tepat untuk menunjang kinerja pelayanan kepada masyarakat dalam wajib pajak.

2. **Penelitian Mulyanto Nugroho dan Abdul Halik**, dengan judul “ *penerapan standar pelayanan publik pada kelurahan di wilayah kota Kediri*” 2016. Sumber: Jurnal Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Volume 01, No. 02, hal 251-266.

Penelitian ini bertujuan untuk pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Penelitian ini menggunakan Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif, teknik pengumpulan data studi literatur dan studi lapangan. goo

Hasil penelitian ini Pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.

Setiap penyelenggara pelayanan supaya mengetahui dan memahami bentuk pelanggaran dalam pelayanan publik, sehingga akan terhindar sanksi. Dalam pelaksanaan penyelenggaraan Mulyanto Nugroho; Abdul Halik 265 pelayanan publik, perlu adanya pengawasan baik internal maupun eksternal agar pelayanan berjalan sesuai pedoman yang disepakati. Agar pelayanan publik dilaksanakan secara baik dan benar, maka butuh sanksi yang tegas dan jelas, sehingga akan dapat merasakan pelayanan yang prima khususnya pada Kelurahan, Kota Kediri.

**Tabel 1.1**

**Matriks Review Penelitian Terdahulu yang Relevan**

<b>No</b>	<b>Peneliti</b>	<b>judul</b>	<b>Hasil Penelitian</b>	<b>Persamaan</b>	<b>Perbedaan</b>
<b>1</b>	Agus Bandiyono/ Jurnal Demokrasi dan Otonomi Daerah, Volume 16, Nomor 1, Hal. 1-80. Tahun 2018	Penerapan pelayanan publik di kantor pelayanan pajak	Tingkat kinerja KPP Gambir Pratama dalam memberikan pelayanan publik berada dalam taraf berkinerja baik dan prima,efisiensi organisasi KPP Pratama Gambir Tiga pada subbag pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak berada dalam taraf baik dan cepat walaupun dengan jumlah staf yang relative tidak banyak, kinerja dalam membangun kerja sama	Penelitian ini sama- sama menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Penelitian Agus Bandiyono locus penelitiannya di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gambir. Sedangkan peneliti memilih locus penelitian di BPK RI Perwakilan Provinsi Sumatera Barat.

			tim, KPP pratama Gambir Tiga dapat dikategorikan baik		
2	Penelitian Mulyanto Nugroho dan Abdul Halik/ Jurnal Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Volume 01, No. 02, hal 251-266 Tahun 2016	Penerapan standar pelayanan publik pada kelurahan di wilayah kota Kediri	Pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.	Penelitian ini sama-sama menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.	Penelitian mulyanto Nugroho penelitiannya di kelurahan, kota kediri. Sedangkan peneliti memilih locus penelitiannya di BPK RI Provinsi Sumatera Barat.