



**BADAN PENGAWASAN KEUANGAN DAN PEMBANGUNAN
PERWAKILAN PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

KEPUTUSAN
KEPALA PERWAKILAN BADAN PENGAWASAN KEUANGAN DAN PEMBANGUNAN
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
NOMOR HK.01.01/KEP-54/PW23/1/2022

TENTANG
STANDAR PELAYANAN PUBLIK
PERWAKILAN BPKP PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
TAHUN 2022

KEPALA PERWAKILAN BADAN PENGAWASAN KEUANGAN DAN PEMBANGUNAN
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT,

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan standar pelayanan publik;
 - b. Bahwa untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai kebutuhan dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat, maka perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan publik;
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b perlu ditetapkan keputusan Kepala Perwakilan BPKP Provinsi Nusa Tenggara Barat tentang Standar Pelayanan Publik di Perwakilan BPKP Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
 2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan
 3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
 4. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 192 Tahun 2014 tentang Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan;
 5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

6. Peraturan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan Nomor 9 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja di Lingkungan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan.

Memperhatikan : Kebutuhan Perwakilan BPKP untuk meningkatkan pelayanan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

PERTAMA : Standar Pelayanan di Perwakilan BPKP Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagaimana tercantum dalam lampiran yang tidak terpisahkan dari Keputusan ini;

KEDUA : Standar Pelayanan pada Perwakilan BPKP Provinsi Nusa Tenggara Barat mencakup kegiatan pemberian keyakinan (*assurance*) dan kegiatan konsultasi (*consulting*).

KETIGA : Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan, dengan ketentuan apabila dikemudian hari diketahui terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, maka akan dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Mataram
Pada tanggal 12 Agustus 2022



LAMPIRAN I
KEPUTUSAN KEPALA PERWAKILAN BPKP
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
NOMOR: HK.01.01/KEP-54/PW23/1/2022
TANGGAL 12 AGUSTUS 2022

STANDAR PELAYANAN PUBLIK
DI PERWAKILAN BPKP PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT TAHUN 2022

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagai Auditor Internal Pemerintah Republik Indonesia, Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) mempunyai misi untuk menyelenggarakan pengawasan intern terhadap akuntabilitas pengelolaan keuangan dan pembangunan nasional guna mendukung tata kelola pemerintahan dan korporasi yang bersih dan efektif. Pengawasan intern yang dilakukan diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi strategis, proses pelaksanaan pengawasan sesuai dengan standar profesi, kegiatan dukungan (*enabler*) dilaksanakan secara sinergi dan terintegrasi guna menghasilkan nilai tambah pada pengelolaan keuangan negara/daerah dan pembangunan nasional.

Pelayanan Publik adalah 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 pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai 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. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujud sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhi penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujud perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

B. Maksud dan Tujuan

Penetapan Standar Pelayanan Publik Perwakilan BPKP Provinsi Nusa Tenggara Barat dimaksudkan untuk memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya.

C. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Pelayanan Publik pada Perwakilan BPKP Provinsi Nusa Tenggara Barat dikelompokkan sebagai berikut:

1. Pemberian Keyakinan (*assurance*)

Penugasan Pemberian Keyakinan (*assurance*) meliputi:

- a. Audit;
- b. Evaluasi;
- c. Reviu; dan
- d. Pemantauan

2. Konsultasi (*consulting*)

Penugasan Konsultasi (*consulting*) meliputi:

- a. Bimbingan teknis;
- b. Asistensi;
- c. Sosialisasi; dan
- d. Kegiatan konsultasi lainnya.

BAB II

STANDAR PELAYANAN PUBLIK

A. Rincian karakteristik jenis pelayanan pemberian keyakinan (*assurance*) diuraikan sebagai berikut:

1. Dasar Hukum

- a) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250);
- b) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;
- c) Peraturan Presiden Nomor 192 Tahun 2014 tentang Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan;
- d) Inpres Nomor 9 Tahun 2014 tentang Penguatan Kualitas Pengendalian Intern dan Keandalan Penyelenggaraan Fungsi Pengawasan Intern Dalam Rangka Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat;
- e) Ketentuan lainnya yang berkaitan dengan kegiatan *assurance* dan *consulting*.

2. Audit

Audit merupakan suatu proses sistematis untuk memperoleh serta mengevaluasi bukti secara objektif mengenai asersi-aseri kegiatan dan peristiwa ekonomi, dengan tujuan menetapkan derajat kesesuaian antara asersi-aseri tersebut dengan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya, serta penyampaian hasil akhirnya kepada pihak yang berkepentingan.

Jenis kegiatan audit yang dilakukan BPKP, antara lain:

- a) Audit kinerja contohnya audit kinerja atas penyusunan dan pelaksanaan anggaran, audit operasional, dan audit kinerja atas Pengelolaan Aset dan Kewajiban;
- b) Audit dengan tujuan tertentu contohnya audit ketaatan, audit investigatif dan audit klaim.

3. Reviu

Reviu merupakan penelaahan ulang bukti-bukti suatu kegiatan yang memberikan keyakinan terbatas bahwa kegiatan tersebut telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan, standar, rencana, atau norma yang telah ditetapkan.

Jenis kegiatan reviu yang dilakukan BPKP, antara lain:

- a) Reviu atas Laporan Keuangan;
- b) Reviu atas Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;
- c) Reviu atas Tata Kelola Proyek Strategis Nasional (PSN);
- d) Reviu atas kegiatan lainnya.

4. Evaluasi

Evaluasi merupakan pendekatan untuk memberikan gambaran atas suatu kebijakan/program yang dapat dilakukan pada pertengahan atau akhir berjalannya suatu program atau kebijakan. Evaluasi dilakukan dengan analisis mendalam dengan membandingkan rencana dan realisasi pencapaian.

Jenis kegiatan evaluasi yang dilakukan BPKP, antara lain:

- a) Evaluasi kebijakan;
- b) Evaluasi SAKIP;
- c) Evaluasi entitas;
- d) Evaluasi atas kebijakan/program lainnya.

5. Pemantauan

Pemantauan merupakan pendekatan untuk menilai progres/kemajuan atas suatu kebijakan/program yang sedang diimplementasikan. Pemantauan dapat dilakukan secara terus menerus selama kebijakan/program masih berjalan dengan harapan jika ditemukan penyimpangan segera dapat dilakukan perbaikan agar tujuan utama dapat tercapai.

Jenis kegiatan pemantauan yang dilakukan BPKP, antara lain:

- a) Pemantauan Dana Alokasi Khusus;
- b) Pemantauan Pengadaan Barang dan Jasa;
- c) Pemantauan atas kebijakan/program lainnya.

B. Rincian karakteristik jenis pelayanan konsultansi (*consulting*) diuraikan sebagai berikut:

1. Bimbingan teknis (bimtek)

Bimtek adalah kegiatan yang dimaksudkan untuk memberikan bantuan berupa tuntunan dan nasehat untuk menyelesaikan persoalan/masalah yang bersifat teknis.

Contoh kegiatan bimbingan teknis yang dilakukan BPKP, antara lain:

- a) Bimbingan teknis penerapan *Good Corporate Governance* (GCG);
- b) Bimbingan teknis penyusunan laporan keuangan K/L dan Pemda;
- c) Bimbingan teknis lainnya.

2. Asistensi

Asistensi adalah kegiatan membantu instansi/lembaga dalam rangka memperlancar tugas dan memberi nilai tambah bagi instansi/lembaga tersebut.

Contoh kegiatan asistensi yang dilakukan BPKP, antara lain:

- a) Asistensi penerapan *Good Corporate Governance* (GCG);
- b) Asistensi penyusunan pedoman perilaku;
- c) Atensi-atensi lainnya.

3. Sosialisasi

Sosialisasi adalah proses pemberian, pengadaptasian, penyesuaian, pengenalan, dan penjabaran informasi.

Contoh kegiatan sosialisasi yang dilakukan BPKP, antara lain:

- a) Sosialisasi *Fraud Control Plan* (FCP);
- b) Sosialisasi SPIP;
- c) Sosialisasi Manajemen Risiko;
- d) Sosialisasi lainnya.

4. Kegiatan Konsultansi lainnya

Kegiatan Konsultansi lainnya yang berperan dalam membantu manajemen mitra kerja untuk memberikan saran/masukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku serta

menghindari peran sebagai pengambil keputusan dan konsultasi tidak mengalihkan tanggung jawab dari pemangku kepentingan kepada auditor.

C. Komponen Standar Pelayanan dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan pelaksanaan dalam pelayanan berupa dokumen formal yang diterbitkan pimpinan unit kerja pengawasan di lingkungan BPKP dan/atau dokumen pendukung dari pihak yang berkepentingan untuk dijadikan dasar *assurance* dan *consulting*, antara lain:

a) Program Kerja Pengawasan Tahunan (PKPT) BPKP

b) Apabila tidak ada dalam PKPT/berasal dari permintaan, dibutuhkan dokumen tambahan antara lain berupa:

1) MoU (Nota Kesepahaman)

2) Surat Permintaan

3) Kerangka Acuan Kerja (KAK)

4) dan/atau dokumen lain yang sejenis

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

a) Tahap Perencanaan

Tahapan perencanaan meliputi penetapan tujuan penugasan, penetapan ruang lingkup penugasan, pemahaman objek penugasan, identifikasi dan penilaian risiko (jika diperlukan), evaluasi Sistem Pengendalian Intern (jika diperlukan), alokasi sumber daya manusia, alokasi waktu penugasan, penyusunan program kerja berbasis risiko dan dokumen kendali mutu, penerbitan surat tugas dan sebagainya

b) Tahap Pelaksanaan

Tahapan pelaksanaan meliputi pengumpulan informasi dan bukti, mengevaluasi informasi, merumuskan saran, penjelasan konsep, pelaksanaan diskusi, penyusunan rencana kerja, penyusunan bahan sosialisasi dan jadwal pelaksanaannya, menyampaikan materi sosialisasi, evaluasi pelaksanaan kegiatan, pendokumentasian bukti dan informasi, supervisi penugasan dan sebagainya.

c) Tahap Pelaporan

Tahap pelaporan meliputi penyusunan hasil penugasan dan pendistribusian laporan hasil penugasan.

d) Tahap Tindak Lanjut

Tahapan tindak lanjut meliputi pemantauan tindak lanjut jika diperlukan.

3. Jangka waktu pelayanan

Jangka waktu penugasan disesuaikan dengan luas ruang lingkup kegiatan *assurance* maupun *consulting*.

4. Biaya/tarif

Pembiayaan layanan BPKP berasal dari DIPA BPKP atau Mitra Kerja. Untuk kegiatan yang bersifat konsultasi dan permintaan pendapat tidak terdapat biaya/tarif yang dikenakan terhadap mitra kerja.

5. Produk pelayanan

Laporan hasil pelayanan yang memuat simpulan dan rekomendasi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan/apresiasi

Perwakilan BPKP Provinsi Nusa Tenggara Barat telah memiliki prosedur penanganan pengaduan, saran dan masukan dan secara reguler telah dilaporkan kepada kantor Pusat BPKP.

7. Dasar Hukum

f) Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 137, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4250);

g) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2008 tentang Sistem Pengendalian Intern Pemerintah;

h) Peraturan Presiden Nomor 192 Tahun 2014 tentang Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan;

i) Inpres Nomor 9 Tahun 2014 tentang Penguatan Kualitas Pengendalian Intern dan Keandalan Penyelenggaraan Fungsi Pengawasan Intern Dalam Rangka Mewujudkan Kesejahteraan Rakyat;

j) Ketentuan lainnya yang berkaitan dengan kegiatan *assurance* dan *consulting*

8. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas

Perwakilan BPKP telah memiliki *Front Office* dan *Back Office* untuk pelayanan kepada mitra kerja. Perwakilan BPKP memiliki sarana dan prasarana yang ditetapkan untuk pelayanan antara lain tempat parkir yang dilengkapi kanopi dan CCTV, lobi kantor yang ramah disabilitas, ruang tunggu, tempat ibadah, toilet dan fasilitas pendukung lainnya dalam memberikan pelayanan publik.

9. Kompetensi pelaksana

Kompetensi standar yang harus dimiliki adalah sesuai kompetensi jabatan pada Peraturan Kepala Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan Nomor: PER-211/K/JF/2010 tentang Standar Kompetensi Auditor dan perubahannya. Jika diperlukan kompetensi tambahan, pimpinan unit kerja pengawasan dapat menugaskan auditor yang memiliki kompetensi tambahan tersebut.

10. Pengawasan internal

Pengendalian harus dilakukan dalam bentuk antara lain supervisi dan reviu berjenjang dalam pelaksanaan penugasan. Apabila diperlukan dilakukan pemantauan dan penjaminan kualitas oleh Kedeputian Pembina Kantor Pusat BPKP.

11. Jumlah pelaksana

Jumlah tim pelaksana disesuaikan dengan jenis dan bobot pekerjaan/ruang lingkup penugasan dan pelayanan yang diberikan.

12. Jaminan pelayanan

Setiap pegawai perwakilan BPKP wajib bersikap dan bertindak akuntabel dalam melaksanakan tugas penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan berwibawa. Pegawai juga berorientasi pada upaya peningkatan kualitas kerja. Untuk melaksanakan ini setiap

pegawai harus memiliki rasa ingin tahu yang tinggi dan penuh perhatian terhadap pekerjaannya, pegawai juga harus mempunyai inisiatif dan memiliki kemampuan keras untuk belajar, memotivasi diri secara terus-menerus untuk selalu berkarya..

13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Perwakilan BPKP memiliki Kode Etik dan wajib menjaga informasi yang bersifat rahasia. Pegawai dilarang membocorkan dan/atau tidak memanfaatkan rahasia jabatan/rahasia negara yang diketahui karena kedudukan jabatan untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain yang tidak berhak, berdasarkan peraturan yang berlaku. Termasuk tidak memberi jalan atau memberi kesempatan dengan dalih apapun kepada pihak yang tidak berhak, untuk mengetahui rahasia jabatan/rahasia negara.

14. Evaluasi kinerja pelayanan.

Perwakilan BPKP secara rutin melaksanakan evaluasi kinerja atas layanan yang diberikan dengan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan atas seluruh *stakeholders* Perwakilan BPKP Provinsi Nusa Tenggara Barat.

BAB III PENUTUP

Standar Pelayanan Publik di Lingkungan Perwakilan BPKP Provinsi Nusa Tenggara Barat ini merupakan acuan yang jelas dan baku mengenai kriteria atau ukuran mutu minimal untuk melakukan kegiatan pengawasan intern yang wajib dipedomani oleh auditor. Standar Pelayanan Publik disusun untuk menjamin tugas pokok dan fungsi organisasi dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien.

