

## BAB VI

### INDIKATOR KINERJA BPKAD YANG MENGACU PADA TUJUAN DAN SASARAN RPJMD KABUPATEN SINTANG TAHUN 2016 - 2021

Adapun indikator kinerja BPKAD yang mengacu pada tujuan dan sasaran RPJMD Kabupaten Sintang tahun 2016 – 2021 adalah sebagai berikut:

#### A. Optimalisasi Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hakekat pelayanan publik seperti dijelaskan Keputusan Menpan Nomor 63 tahun 2003 bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Dengan demikian, dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur BPKAD bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi, dan berbagai pungutan lainnya.

Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Ada pun asas-asas pelayanan publik yang harus dijunjung BPKAD adalah sebagai berikut:

- a. *Transparansi (bersifat terbuka)* terhadap stakeholder BPKAD, serta informasi/data yang mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. *Akuntabilitas*, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. *Kondisional*, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. *Partisipatif*, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

- e. *Kesamaan Hak*, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.

Di samping asas-asas yang disebutkan di atas, prinsip pelayanan publik yang sedang dan terus dikembangkan di lingkungan BPKAD Kabupaten Sintang adalah sebagai berikut:

- a. *Kesederhanaan prosedur*; prosedur pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit.
- b. *Kejelasan*; Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan. Kejelasannya ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percaloan dan pungutan liar di luar ketentuan yang ditetapkan.
- c. *Kepastian waktu*; Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.
- d. *Akurasi produk pelayanan publik*; Produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat dan sah.
- e. *Keamanan*; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.
- f. *Tanggung jawab*; Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. *Kemudahan akses*; Memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- h. *Kedisiplinan*; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).
- i. *Kenyamanan*; Lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

#### B. Manajemen BPKAD yang profesional dan akuntabel.

Perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan daerah, dari sentralisasi ke desentralisasi, dari terpusatnya kekuasaan pada pemerintah daerah (eksekutif) ke *power sharing* antara eksekutif dan legislatif daerah, harus disikapi dengan mengubah manajemen pemerintahan daerah. Dari sisi manajemen publik, juga terjadi perubahan

nilai yang semula menganut proses manajemen yang berorientasi kepada kepentingan internal organisasi pemerintahan ke kepentingan eksternal disertai dengan peningkatan pelayanan dan pendelegasian sebagian tugas pelayanan publik dari pemerintah ke masyarakat. Demikian juga sebagai konsekwensi reformasi, manajemen publik juga harus beralih orientasi dari orientasi lama yang menekankan pada proses “tindakan administrasi” yang meliputi kegiatan: perencanaan (*planning*), pengorganisasian (*organizing*), penempatan pegawai (*staffing*), pengarahan (*directing*), pengawasan (*controlling*), pengaturan (*regulating*), dan penganggaran (*budgeting*) ke orientasi baru yang menekankan pada proses “pembuatan kebijakan dan tindakan pelaksanaan” yang meliputi kegiatan: analisis kebijakan (*policy analysis*), manajemen keuangan (*financial management*), manajemen sumberdaya manusia (*human resources management*), manajemen informasi (*information management*), dan hubungan keluar (*external relation*). Semua perubahan di atas harus diantisipasi oleh semua personil BPKAD Kabupaten Sintang

Manfaat yang diperoleh dengan penerapan manajemen pada BPKAD diantaranya adalah:

1. Membantu personil BPKAD untuk berpikir secara strategis.
2. Mengklarifikasi arah di masa yang akan datang.
3. Memecahkan permasalahan yang muncul pada BPKAD.
4. Meningkatkan kinerja.
5. Berhubungan secara efektif dengan lingkungan yang berubah.
6. Membangun tim kerja dan keahlian, dan
7. Memudahkan *interface* administrasi politik melalui membangun hubungan (rapat dan koordinasi)

#### C. Standar Pelayanan Minimal (SPM)

Fungsi utama pemerintah daerah adalah penyediaan pelayanan publik bagi masyarakat daerah bersangkutan. Standar Pelayanan Minimal (SPM) merupakan salah satu cara yang ditempuh untuk mendorong pemerintah daerah melakukan pelayanan publik yang tepat bagi masyarakat, dan sekaligus mendorong masyarakat untuk melakukan kontrol terhadap kinerja pemerintah di bidang pelayanan publik dan itu wajib dimiliki oleh OPD yang memberikan pelayanan kepada publik dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan. Sebagai penyelenggara pelayanan publik BPKAD telah menyusun, menetapkan dan

melaksanakan Standar Pelayanan NOMOR 800/ 32 /SET-A-BPKAD/TAHUN 2016, yang ditetapkan oleh pimpinan Penyelenggara Pelayanan Publik. Standar Pelayanan Publik merupakan suatu bentuk komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan yang prima/berkualitas kepada masyarakat dan disamping itu sebagai tolok ukur dan pedoman baik bagi pemberi pelayanan maupun bagi penerima pelayanan. Berkaitan dengan hal tersebut, guna menjamin penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, maka Badan Pengelola Keuangan dan Aset Daerah memiliki Standar Pelayanan Publik sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan di bidang Pengelola keuangan dan aset daerah.

Penerapan SPM dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan BPKAD dianggap penting karena:

**Pertama**, didasarkan kemampuan dari unit kerja di lingkungan BPKAD untuk melaksanakan semua kewenangan/fungsi yang ada. Keterbatasan dana, sumberdaya aparatur, kelengkapan, dan faktor lainnya yang membuat harus mampu menentukan jenis-jenis pelayanan yang minimal harus disediakan bagi pihak-pihak yang berhubungan dengan BPKAD.

**Kedua**, dengan munculnya SPM memungkinkan bagi BPKAD untuk melakukan kegiatannya secara lebih terukur.

**Ketiga**, dengan SPM yang disertai tolok ukur pencapaian kinerja yang logis dan riil akan memudahkan bagi masyarakat untuk memantau kinerja BPKAD, sebagai salah satu unsur terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik.

Melalui akuntabilitas publik, BPKAD akan dipantau dan dievaluasi kinerjanya oleh masyarakat. Pemantauan dan evaluasi terhadap kinerja BPKAD akan lebih mudah jika pemerintah daerah sudah membuat indikator dan target-target yang disusun dalam SPM. SPM yang telah tersusun akan menjadi pedoman bagi kedua belah pihak, BPKAD maupun masyarakat. Bagi BPKAD SPM dijadikan pedoman dalam melakukan pelayanan publik, sedangkan bagi masyarakat SPM merupakan pedoman untuk memantau dan mengukur kinerja BPKAD.

**Tabel 6.1**  
**Indikator kinerja BPKAD yang mengacu pada tujuan dan sasaran RPJMD**

No	Indikator	Kondisi kinerja pada awal periode RPJMD	Target capaian setiap tahun					Kondisi kinerja pada akhir periode RPJMD
			Tahun 0	Tahun 1	Tahun 2	Tahun 3	Tahun 4	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)
1.	Opini Wajar Tanpa Pengecualian oleh Badan Pemeriksa Keuangan atas laporan keuangan daerah	WTP	WTP	WTP	WTP	WTP	WTP	WTP

Opini Badan Pemeriksa Keuangan (disingkat Opini BPK) merupakan pernyataan profesional pemeriksa mengenai kewajaran informasi keuangan yang disajikan dalam laporan keuangan yang didasarkan pada empat kriteria yakni kesesuaian dengan standar akuntansi pemerintahan, kecukupan pengungkapan (*adequate disclosures*), kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan, dan efektivitas sistem pengendalian intern. Wajar Tanpa Pengecualian diberikan oleh Badan Pemeriksa Keuangan atas Laporan Keuangan Pemerintah Daerah Kabupaten Sintang sudah untuk keempat kalinya tahun 2012, 2013, 2014, 2015 (2016 dalam proses audit). Untuk 5 (lima) tahun mendatang opini WTP oleh BPK tetap menjadi target karena itu tujuan dan sasaran yang ingin dicapai dalam penyelenggaraan Pengelola APBD indikator outcome atau hasilnya adalah Wajar Tanpa Pengecualian.