

UU 25 PELAYANAN PUBLIK

Studi Pustaka Dr. Jan Hoesada, Ak., M.M., CPA.

PENDAHULUAN

Disamping UU tentang Akuntan Publik, NKRI memiliki UU Pelayanan Publik yang secara spesifik juga terkait kepada PPPK Departemen Keuangan, KPAP, IAI, IAPI, KAP dan AP.

UU tentang Akuntan Publik adalah lex-spesialis dan karena itu berkedudukan formal mengungguli UU Pelayanan Publik bagi AP sebagai lex-generalis. Berbagai klausula UU Pelayanan Publik sebagai lex-generalis berlaku bagi AP/KAP apabila tak di atur secara khusus dan berbeda pada UU Akuntan Publik.

Makalah terunggul pada situs KPAP terfokus pada akuntan publik, sehingga dimensi layanan-publik oleh pemerintah tak di bahas mendalam pada makalah ini.

BUTIR-BUTIR PENTING BAGI PROFESI AKUNTAN PUBLIK.

UU Pelayanan Publik bertujuan memberi kepastian hukum penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat sebagai konsumen pelayanan publik.

UU Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009 bertujuan membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik oleh negara, korporasi, lembaga independen atau badan hukum lain (misalnya IAPI) melalui kepatuhan terhadap azas umum pelayanan yang baik, perlindungan penduduk terhadap penggunaan wewenang penyelenggaraan layanan publik yang semena-mena.

Layanan publik meliputi penyediaan barang publik, jasa publik dan/atau pelayanan administratif. Masyarakat adalah warga negara, penduduk orang-perseorangan, kelompok dan badan hukum. Layanan publik dapat bersifat langsung maupun tidak langsung diberikan oleh pelaksana pelayanan publik yang terdiri dari pejabat negara (misalnya PPPK dan KPAP), atasan satuan kerja atau pimpinan lembaga layanan publik, pegawai, petugas dan setiap orang yang bekerja didalam organisasi penyelenggara, pelayanan publik (misalnya IAI, IAPI dan KAP), berdasar suatu standar pelayanan (misalnya SAK), tolak ukur pelayanan (misalnya SA versi IAPI), pedoman penyelenggaraan pelayanan, acuan penilaian kualitas pelayanan berkualitas (misalnya daftar KAP/AP versi OJK untuk AP Pasar Modal), cepat, mudah terjangkau masyarakat dan terukur, dinyatakan secara tertulis dalam bentuk maklumat pelayanan tentang kewajiban dan janji sesuai standar pelayanan (misalnya standar layanan AP oleh IAPI).

Pelayanan administratif meliputi berbagai tindak administratif pemerintah atau nonpemerintah yang diwajibkan negara dan UU. Tindakan administratif pelayanan publik non-pemerintah, misalnya AP, dilakukan berdasar perjanjian dengan penerima jasa sesuai Pasal 5 (7) b.

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh AP/KAP berazas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalitas, partisipatif, persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas khusus dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan layanan.

Organisasi penyelenggara pelayanan publik wajib, misalnya IAPI, memiliki Pembina dan Penanggungjawab sesuai Pasal 6 (1). Pembina adalah pimpinan lembaga negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah nonkementerian, pimpinan lembaga komisi negara atau yang sejenis, pimpinan lembaga lain, gubernur, bupati atau walikota, bertugas melakukan pembinaan, pengawasan dan evaluasi, misalnya PPPK Departemen Keuangan untuk AP/KAP NKRI.

Penanggungjawab adalah pemimpin kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk Pembina, bertugas mengoordinasi kelancaraan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai standar pelayanan, melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik, dan melapor kepada Pembina.

Penyelenggaraan pelayanan publik (Pasal 8) oleh AP, bagi IAPI, sekurang-kurangnya mencakupi pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat dan pelayanan konsultasi. Penyelenggara pelayanan publik (IAPI) dan seluruh organisasi penyelenggara (KAP) bertanggungjawab atas ketidakmampuan profesional, pelanggaran profesional dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik.

Penyelenggara wajib mengevaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik cq AP dan berupaya meningkatkan kapasitas pelaksana cq KAP melalui sistem evaluasi kinerja pelaksana pelayanan publik, misalnya pemeriksaan IAPI kepada KAP, IAPI mendorong pembangunan sistem seleksi SDM KAP dan pembangunan sistem promosi jabatan auditor pada KAP secara transparan dan adil sesuai Pasal 11, IAPI memberi penghargaan dan hukuman (misalnya pembekuan izin praktik) kepada pelaksana sesuai kinerja.

Kerjasama antar penyelenggara pelayanan publik cq antar KAP dilakukan karena keterbatasan hukum & sumber daya masing-masing KAP, bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik sesuai Pasal 12, berdasar perjanjian kerjasama yang diinformasikan kepada masyarakat, identitas penyelenggara penanggungjawab atas kerjasama tsb dan identitas tiap anggota kerjasama penyelenggara pelayanan publik harus diungkapkan kpd masyarakat dilengkapi alamat pengaduan masyarakat, mungkin kurang diatur pada UU AP.

Penyelenggara pelayanan publik atau KAP tertentu berhak memberi pelayanan publik tanpa hambatan pihak lain, melakukan kerjasama, mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik, berhak beladiri atas tuntutan hukum dari publik, dan

berhak menolak permintaan pelayanan yang bertentangan dengan hukum cq standar profesi & kode etika, sesuai Pasal 14.

Penyelenggara pelayanan publik antara lain berkewajiban menetapkan standar pelayanan, memublikasi standar pelayanan, menempatkan pelaksana kompeten, menyediakan saran & prasarana pelayanan publik, melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan, melaksanakan pertanggungjawaban atas pengunduran diri dan pelepasan jabatan tertentu.

Pelaksana melakukan kegiatan pelayanan sesuai penugasan dari penyelenggara sesuai Pasal 16, membuat pertanggungjawaban pelaksanaan pelayanan kepada IAPI, memenuhi panggilan hadir oleh IAPI, memenuhi tugas hukum tertentu misalnya kewajiban PPL, membuat pertanggungjawaban apabila mengundurkan diri, melakukan evaluasi pelaksanaan dan membuat LK & Laporan Kinerja bagi Penyelenggara cq IAPI.

Pelaksana cq auditor LK dilarang merangkap komisaris sesuai Pasal 17, pelaksana tak boleh merangkap sebagai pengurus pada lingkungan instansi pemerintah, BUMN/BUMD, pelaksana dilarang meninggalkan tugas, kontrak dan kewajiban pelaksana tanpa alasan kuat, menambah pelaksana cq rekan tanpa persetujuan penyelenggara cq IAPI, membuat perjanjian kerjasama dengan pihak lain tanpa persetujuan penyelenggara cq IAPI, atau melanggar azas penyelenggaraan pelayanan publik.

Masyarakat sesuai Pasal 18 berhak mengetahui standar pelayanan IAPI dan/atau KAP, masyarakat berhak mendapat pelayanan sesuai standar mutu AP/KAP, masyarakat ikut serta mengawasi pelaksanaan pelayanan publik AP, masyarakat memperoleh informasi tentang tanggapan pengaduan publik dari IAPI/KAP, masyarakat berhak mendapat advokasi, perlindungan dan menuntut pemenuhan pelayanan publik, masyarakat mengadukan pelaksana yang menyimpang dari standar pelayanan cq Standar Audit & Kode Etika AP kepada Pembina penyelenggara cq PPPK - Departemen Keuangan dan ombudsman.

Standar pelayanan cq Standar Audit LK disusun dan ditetapkan penyelenggara pelayanan publik cq IAPI bersama masyarakat dan pihak terkait (pasal 20), dan IAPI wajib menerapkan standar pelayanan AP secara konsekuen. Komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi (1) dasar hukum pelayanan publik cq audit LK dan jasa lain, (2) persyaratan pelayanan publik, (3) sistem mekanisme dan prosedur pelayanan publik, (4) jangka waktu penyelesaian pelayanan publik, biaya atau tarif pelayanan publik, produk pelayanan cq LK Audit, (5) sarana atau fasilitas pelayanan prasarana pelayanan kompetensi pelaksana cq tim audit, non-memadai, (6) pengawasan internal pelayanan publik oleh KAP sendiri, misalnya SPM, (7) penanganan pengaduan publik, penanganan saran masukan dari publik, jumlah pelaksana pelayanan publik, jaminan kepastian pelayanan sesuai standar pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan publik, dan evaluasi kinerja pelaksana cq AP oleh IAPI.

Penyelenggara pelayanan publik cq IAPI wajib membuat pengumuman publik atau maklumat pelayanan tentang kesanggupan penyelenggara melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang dipublikasi secara jelas dan luas sesuai Pasal 22. Penyelenggara cq IAPI wajib mengelola sistem informasi pelayanan publik yang meliputi profil penyelenggara & pelaksana cq profil AP/KAP, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja yang tersedia bagi masyarakat secara terbuka dan mudah diakses sesuai Paragraf 23. Rencana perbaikan standar layanan misalnya perubahan Standar Audit, harus diumumkan, agar pelaksana dapat menyelesaikan tugas pelayanan publik dengan standar lama Paragraf 28 dan tak menyebabkan pelayanan publik terhenti ditengah jalan akibat perubahan tersebut. Pengumuman standar baru oleh IAPI berlaku bagi kontrak baru KAP/AP yang dibuat 30 hari setelah pengumuman standar baru sesuai Paragraf 28, merupakan hal yang penting bagi Komite Penyusun Standar Audit pada IAPI.

Pelaksana pelayanan publik cq AP/KAP harus berperilaku adil tidak diskriminatif, cermat, santun, ramah, tegas, andal, tidak memberikan keputusan cq opini audit berlarut-larut, profesional, tidak mempersulit klien, para auditor patuh pada atasan sah dan wajar menjunjung tinggi nilai kauntabilitas dan integritas, institusi penyelenggara cq KAP/AP,

tak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai UU tentang Kerahasiaan Informasi, terbuka, menghindari benturan kepentingan, tak menyalahgunakan standar profesi, tidak memberi informasi menyesatkan masyarakat, tidak menyalahgunakan informasi klien, tak menyalahgunakan jabatan atau wewenang sebagai pelayan publik, berperilaku sesuai kepantasan tatakrama lazim dan tidak menyimpang dari prosedur pelayanan publik.

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh pengawas internal dalam KAP dan pengawas eksternal diluar KAP. Pada UU tersebut dicontohkan bahwa pengawas internal adalah atasan dan pengawas fungsional (misalnya suatu dewan pengawas), pengawasan eksternal oleh masyarakat, ombudsman, DPR/D antara lain berupa laporan atau pengaduan masyarakat.

Penyelenggara atau IAPI wajib menyediakan sarana pengaduan dan petugas kompeten sesuai Pasal 36 untuk pengelolaan pengaduan masyarakat, mengumumkan nama dan alamat pejabat penanggungjawab pengelola pengaduan pada organisasi IAPI, penyelenggara atau IAPI wajib menindak lanjuti hasil pengelolaan pengaduan berdasar sistem-prosedur atau mekanisme pengelolaan pengaduan yang mengutamakan penyelesaian pengaduan secara tepat dan tuntas sesuai Pasal 37 melalui identifikasi identitas pengadu, prosedur pengelolaan pengaduan, penentuan pelaksana pengelola pengaduan, penetapan prioritas penyelesaian berbagai pengaduan, pelaporan proses dan hasil pengelolaan pengaduan kepada atasan penyelenggara cq Departemen Keuangan, yaitu (1) rekomendasi jawaban atau solusi terhadap pengaduan, (2) penyampaian hasil pengelolaan pengaduan kepada pihak-pihak terkait, (3) pemantauan dan evaluasi manajemen pengaduan, (4) dokumentasi dan statistik pengaduan, dan (5) pencantuman nama & alamat penanggungjawab pengaduan pada situs agar mudah dihubungi.

Penyelenggara cq IAPI melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik IAPI sendiri, berdasar standar pelayanan publik sebagai indikator kinerja sesuai Pasal 38.

Pengaduan harus tertulis dilakukan oleh setiap orang yang dirugikan penyelenggara atau pelaksana pelayanan publik dalam 30 hari setelah menerima pelayanan publik sesuai Pasal 42 (2), berisi nama dan alamat pengadu, uraian pelayanan tak sesuai standar pelayanan cq standar audit dan kode atika AP, permintaan penyelesaian cq ganti rugi, bukti-bukti pendukung sesuai Pasal 43 sebagai dasar pengaduan. Penyelenggara menolak pengaduan tanpa bukti. Penyelenggara wajib memutuskan hasil pemeriksaan pengaduan paling lambat 60 hari sejak berkas pengaduan dinyatakan lengkap, keputusan wajib disampaikan pada pengadu paling lambat 14 hari sejak diputuskan sesuai Paragraf 50, penting untuk Pedoman Manajemen IAPI. Masyarakat dapat menggugat penyelenggara cq IAPI ke pengadilan, melaporkan dugaan tindak pidana kepada pihak berwenang.

Penyelenggara cq IAPI atau pelaksana cq AP/KAP yang melanggar UU AP dikenakan sanksi teguran tertulis oleh Departemen Keuangan, dan apabila dalam waktu 3 bulan tidak melaksanakan ketentuan dimaksud dikenai sanksi pembebasan dari jabatan sesuai Pasal 54 .

Kita sama mafhum bahwa IAPI bukan sekadar asosiasi akuntan publik, namun merupakan pula lembaga penyelenggara layanan publik bagi pengguna jasa akuntan publik. Kewajiban IAPI sebagai Penyelenggara adalah sbb:

- Pasal 10 (1), Penyelenggara wajib mengevaluasi kinerja pelaksana cq KAP/AP secara berkala dan berkelanjutan
- Pasal 10 (2), Penyelenggara wajib meningkatkan kapasitas pelaksana cq AP/KAP sesuai temuan pemeriksaan dan evaluasi
- Pasal 13 (1) b, Kerjasama antar pelaksana atau antar KAP wajib diinformasikan kepada masyarakat
- Pasal 13 (1) e, Penyelenggara wajib mencantumkan alamat tempat pengaduan masyarakat dan sarana penampung keluhan masyarakat seperti telepon (*help desk*), alamat sms, laman (*website*), pos elektronik (*e-mail*), atau kotak pengaduan.

- Pasal 15 (e), Penyelenggara wajib memberi pelayanan berkualitas sesuai azas penyelenggaraan pelayanan publik
- Pasal 15 (f), Penyelenggara wajib melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan
- Pasal 16 (a), Penyelenggara wajib melakukan kegiatan sesuai penugasan yang diberikan kepada Penyelenggara, cq AD/ART IAPI
- Pasal 17 (b), Pelaksana cq AP dilarang meninggalkan tugas dan kewajiban, kecuali mempunyai alasan jelas, rasional dan sah sesuai peraturan perundang-undangan
- Pasal 17 (c), Pelaksana cq AP dilarang menambah pelaksana tanpa persetujuan penyelenggara
- Pasal 25 (2), Pelaksana wajib cq KAP melaporkan kondisi sarana, prasarana, fasilitas pelayanan publik sesuai standar pelayanan kepada Penyelenggara
- Pasal 29 (2), Sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik dengan perlakuan khusus (yang diberikan kepada masyarakat sesuai UU) dilarang digunakan oleh orang yang tidak berhak.
- Pasal 36 (1), Penyelenggara cq IAPI wajib menyediakan sarana pengaduan dan pelaksana pengelola pengaduan kompeten
- Pasal 36 (4), Penyelenggara cq IAPI wajib mengumumkan nama dan alamat pengelola pengaduan publik, menyediakan sarana pengaduan memadai
- Pasal 44 (1), Penyelenggara cq IAPI dan/atau ombudsman wajib memberikan tanda terima pengaduan.
- Pasal 47 (1), Penyelenggara cq IAPI wajib memeriksa pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan
- Pasal 48 (1), Dalam memeriksa materi pengaduan masyarakat, penyelenggara cq IAPI wajib berpedoman pada prinsip independen, nondiskriminasi, tidak memihak dan tidak memungut biaya.
- Pasal 50 (9), Penyelenggara cq IAPI wajib memberikan tembusan keputusan otoritas berwenang cq Departemen Keuangan, OJK, KPAP kepada pengadu mengenai penyelesaian perkara yang diadukan.

Bursa calon Ketua IAPI yang akan datang ramai diperbincangkan pada dunia maya, sesungguhnya merupakan pemilihan figur yang paling mampu mempertanggungjawabkan begitu banyak aspek pemerintahan (*governance*) IAPI. Pimpinan (Pasal 57) penyelenggara cq Ketua IAPI atau pimpinan (Pasal 57) pelaksana cq Managing Partner KAP/AP dapat dikenai sanksi pidana dan ganti rugi korban praktik pelayanan AP yang melanggar standar pelayanan AP & UU AP.

Pasal 25(1) menjelaskan bahwa Penyelenggara cq IAPI dan pelaksana cq AP wajib mengelola sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, secara berkesinambungan, bertanggungjawab atas pemeliharaan sarana, prasarana dan/atau fasilitas pelayanan publik. Pelanggaran profesi AP yang merugikan negara akan dikenai denda berdasar keputusan pengadilan sesuai Pasal 56.

Pasal 28 (1) dan (4) mewajibkan penyelenggara atau IAPI yang bermaksud melakukan perbaikan sarana, prasarana, misalnya reformasi Standar Audit, dan/atau fasilitas pelayanan publik wajib mengumumkan rencana tersebut dan mengumumkan batas waktu penyelesaian secara jelas dan terbuka, apabila tidak akan dinyatakan telah melakukan kelalaian. Pasal 29 (1) mewajibkan penyelenggara atau IAPI, wajib memberi pelayanan khusus tanpa tambahan biaya kepada anggota masyarakat tertentu, antara lain masyarakat yang tertimpa bencana dan kelompok rentan. Penyelenggara cq IAPI dan pelaksana cq AP/KAP wajib mengalokasikan anggaran secara memadai untuk menjamin kualitas penyelenggaraan pelayanan publik sesuai Pasal 33 (2), Pasal 54 (3)) akan mendapat sanksi teguran tertulis ditambah satu tahun untuk pelaksanaan isi teguran, sebelum mendapat sanksi pembebasan dari jabatan.

RENCANA AMANDEMEN

Unggahan berjudul Penyempurnaan UU Pelayanan Publik Masuk Daftar Prolegnas, pada bulan Maret 2021, antara lain diungkapkan *Deputi bidang Pelayanan Publik Kementerian PANRB Diah Natalisa dalam Diskusi Virtual terkait Perkembangan Perubahan UU Pelayanan Publik, Senin (01/03)*, berdimensi penyelenggaraan layanan publik era pandemi, layanan berbasis elektronik, peningkatan inklusivitas layanan,

sebuah amandemen yang lebih responsif terhadap harapan masyarakat pengguna layanan publik, perubahan landasan sosiologis UU yang makin mendorong kolaborasi layanan publik oleh pemerintah, masyarakat dan sektor swasta, inovasi layanan, insentif layanan publik, ganti rugi atau kompensasi bagi masyarakat, terkait pula dengan UU 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, yang belum mengantisipasi masa pandemi. IAPI telah menggunakan IFAC untuk panduan audit LK masa pandemi, KPAP menggunakan sumber MA untuk Peraturan Sidang-Banding-Daring.

PP terbaru Nomor 56 Tahun 2021, yang berisi setiap orang dapat menggunakan lagu atau musik dalam bentuk layanan publik yang bersifat komersial dengan catatan harus membayar royalti kepada pencipta, pemegang hak cipta dan atau pemilik hak terkait. Pelayanan publik yang bersifat komersil tersebut terdapat pada Pasal 3 Ayat 2 yang terdiri dari 14 bentuk layanan publik, yaitu seminar dan konferensi, restoran, kafe dan diskotek, konser musik, pesawat udara, bus, kereta api, dan kapal laut, pameran dan bazar, bioskop, nada tunggu telepon, bank dan kantor, pertokoan, pusat rekreasi, lembaga penyiaran televisi serta lembaga penyiaran radio, hotel, dan usaha karaoke. Peraturan terbaru ini banyak memiliki dampak baik sisi positif maupun sisi negatif. Sisi positifnya para musisi dapat royalti dari semua pemutaran lagu karyanya, jika diputar pada 14 bentuk layanan publik yang disebutkan di pasal 3 ayat 2, dan juga akan memunculkan musisi indie baru yang membawakan lagu ciptaannya sendiri. Para musisi kehilangan kesempatan mendistribusikan lagu barunya di radio, penyiaran televisi dan bentuk bentuk DVD atau kaset yang biasa diputar di 14 bentuk layanan publik, yang disebutkan pada pasal 3 ayat 2 serta tidak adanya pengaktifan Ringtone musik di layanan telekomunikasi dapat menyebabkan penurunan income dan tentu juga para pengcover lagu di channel seperti youtube akan terikat dengan peraturan tersebut sehingga tidak ada pengcover lagu lagi. Diharapkan Peraturan tersebut tidak membebani pemilik usaha dan tidak menutup para musisi untuk terus berkarya dan semua lagu lagunya yang terbaru dapat diperdengarkan dimana mana serta tidak mengikat masyarakat untuk berkarya dengan mengcover lagu orang lain sehingga kebebasan berekspresi dalam bermusik tidak terbelenggu.