

**Title** : Pungli dalam Pelayanan Publik

**Author(s)** : Syiva Risfriantie, Ikomatussuniah

**Institution** : Fakultas Hukum, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

**Category** : Article

**Topics** : Philosophy, Humanities, Culture

## **PUNGLI DALAM PELAYANAN PUBLIK**

Syiva Risfrientie, Ikomatussuniah

[1111200160@untirta.ac.id](mailto:1111200160@untirta.ac.id)

Fakultas Hukum Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

Dalam suatu negara hukum setiap kegiatan kenegaraan atau pemerintahan wajib tunduk pada aturan-aturan hukum yang menjamin dan melindungi hak-hak warganya, baik dibidang sipil, dan politik maupun dibidang sosial, ekonomi, dan budaya. dengan penyelenggaraan kenegaraan dan pemerintahan untuk menata masyarakat yang damai, adil, dan bermakna. Oleh karena itu, setiap kegiatan kenegaraan atau pemerintahan harus dilihat sebagai bentuk penyelenggaraan kepentingan masyarakat (publik service) yang terpancar dari hak-hak mereka yang mesti dilayani dan dilindungi. (Adrian Sutedi , 2022)

Secara umum pelayanan publik terbagi menjadi empat jenis salah satunya jenis pelayanan dokumen, yang berupa pembuatan Akte kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), sertifikat tanah dan lainnya.

Di Indonesia sendiri pelayanan publik saat ini masih dibilang cukup buruk karena masih diwarnai dengan praktek kolusi, korupsi dan nepotisme dalam pelayanan publik juga diperparah dengan kurangnya partisipasi masyarakat dalam menjadikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kualitas dalam pelayanan publik di Indonesia sendiri masih sangat rendah karena beberapa faktor salah satunya masih adanya pungutan liar yang menjadi salah satu permasalahan dalam pelayanan publik di Indonesia. Berbagai peraturan yang dibuat dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik seolah tidak memberi dampak apapun.

Pungutan liar atau pungli sudah tidak asing ditelinga kita, pungutan liar dianggap sudah mendarah daging pada jajaran pemasyarakatan yang ada diseluruh Indonesia. Dengan adanya hal tersebut perlu adanya perbaikan atau trobosan yang menjadikan masyarakat dan aparatur pemerintah sadar akan hal tersebut, karena menyalahi dan melawan hukum. Pungli termasuk kedalam salah satu bentuk dari patalogis, dapat dilihat bahwa penyakit pegawai dalam suatu negara yang muncul akibat birokrat dan kondisi yang membuka kesempatan itu, baik yang menyangkut politis, ekonomi, sosial maupun teknologi. Pungli merupakan salah satu tindakan melawan hukum yang diatur didalam Undang-undnag Nomor 31 tahun 1999 junto Undang-undang nomor 22 tahun 2001 tentang pemberantasan tindak pidana korupsi. Pungli atau pungutan pembohong adalah termasuk kedalam korupsi dan kejahatan luar biasa yang harus diberantas.

Kondisi pelayanan yang buruk seperti bertele-telenya kegiatan pelayanan publik atau masih ada ketidak jelasan prosedur dalam pelayanan publik, tidak adanya kejelasan tenggat waktu dalam kegiatan pelayanan, yang akhirnya masyarakat dibuat kebingungan dan mencari jalan keluar salah satunya dengan membuat kerjasama dengan aparatur agar bisa dibantu, dan akan diberi imbalan jika urusannya selesai.

Pungutan liar termasuk kedalam kejahatan jabatan, dimana dalam konsep tersebut dijabarkan bahwa tindakan tersebut menguntungkan diri sendiri dengan menyalahgunakan kekuasaan atau kewenangannya dengan memaksa orang lain untuk memberikan sesuatu atau membayar sesuatu kepada dirinya untuk mengerjakan sesuatu yang seharusnya sudah menjadi tugas untuk dirinya. Sesuai dengan peraturan aparatur dalam proses pelayanan tidak meminta atau menerima pemberian dalam bentuk apapun, jangan sampai pungutan liar dijadikan hal yang lumrah. Pungutan liar juga menurut ombudsman termasuk kedalam tindakan maladministrasi karena merupakan perilaku atau perbuatan melawan hukum dan etika dalam proses administrasi pelayanan publik.

Terdapat salah satu kasus berkaitan dengan pelayanan publik pembuatan dokumen, dimana saat seseorang yang sudah berumur 70 tahun ingin mencetak kembali KTP yang sudah rusak kepada salah satu petugas atau aparatur pelayanan ia menawarkan harga Rp. 100.000 dengan berkata bahwa KTP tersebut akan selesai hanya dalam kurun waktu satu hari. Disini kita sudah bisa melihat bahwa salah satu faktor penyebab adanya pungutan liar yaitu lemahnya moral aparatur dan lemahnya pemahaman masyarakat tentang pelayanan publik.

Adapun salah satu hal yang bisa dilakukan oleh pemerintah dalam meningkatkan optimalisasi pelayanan publik agar sesuai dengan peraturan harus diadakannya sosialisasi. Namun tidak hanya kepada aparatur pelayanan, tetapi juga kepada masyarakat. Sehingga aparatur dan masyarakat betul- betul memahami aturan-aturan yang jelas, serta harus ada penanaman kejujuran dan integritas yang tinggi sebagai satu komitmen aparatur pelayanan.

Oleh karena itu di era digitalisasi ini, pemanfaatan teknologi sudah harus diterapkan, segala kegiatan bisa dilakukan melalui online, Hal inilah yang dapat meminimalisir interaksi antara petugas pelayanan dengan masyarakat yang dilayani sehingga terjaga proses dan prosedur pelayanan yang baik dan benar. Pasalnya, pungli berpotensi terjadi pada kegiatan yang melibatkan pegawai dalam proses pelayanan.

Terdapat beberapa cara untuk memberantas pungutan liar salah satunya dengan melaporkan tindakan tersebut kepada lembaga yang berwenang yang diharapkan bisa membantu memperbaiki kegiatan dalam pelayanan publik agar lebih optimal yang diantaranya yaitu :

- Masyarakat juga menempuh beberapa cara untuk melaporkan jika terjadi pungli atau tindakan maladministrasi ke Ombudsman. Pertama, langsung bisa melakukan laporan ke kantor Ombudsman atau ke kantor perwakilan Ombudsman di daerah. Kedua, melakukan pengaduan secara daring atau online melalui situs [ombudsman.go.id/pengaduan](http://ombudsman.go.id/pengaduan) dan juga bisa mengirimqn email pengaduan ke [pengaduan@ombudsman.go.id](mailto:pengaduan@ombudsman.go.id).

- Pemerintah pusat dalam hal ini telah membentuk satuan tugas sapu bersih pungutan liar yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 (Wahyu Ramdani, 2017). Pemerintah menyiapkan tiga cara pelaporan untuk masyarakat agar ikut aktif melaporkan tindakan pungli dilapangan, baik melalui telepon, SMS, maupun online melalui situs [saberpungli.pu.go.id](http://saberpungli.pu.go.id).