BY NC ND

44417

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER

IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP PUNGUTAN LIAR PADA POLRI DI BIDANG PELAYANAN PUBLIK

(Studi Kasus Pungli di Polda Metro Jaya)

UNIVERSITAS TERBUKA

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik

Disusun Oleh:

Yonathan Andre Baskoro

NIM. 500650467

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

2020

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

44417

ABSTRAK

IMPLEMENTASI *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP PUNGUTAN LIAR PADA POLRI DI BIDANG PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS PUNGLI DI POLDA METRO JAYA)

Yonathan Andre Baskoro
Yabaskoro92@gmail.com
Universitas Terbuka

Praktek Pungli dan Korupsi terjadi dikarenakan kurangnya penerapan pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan cerminan pelayanan negara kepada rakyat. Karenanya tujuan masalah dalam penelitian ini difokuskan pada 1). Untuk menjelaskan faktor-faktor yang menyebabkan maraknya kasus pungli bidang pelayanan publik di tubuh Polda Metro Jaya 2). Untuk mengetahui peranan sistem good governance dalam penanggulangan pungli bidang pelayanan publik di tubuh Polda Metro Jaya.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif , yaitu suatu metode penelitian untuk mengungkapkan gambaran yang jelas mengenai keadaan praktik pungli dan praktik korupsi yang ada di tubuh kepolisian khususnya di Polda Metro Jaya. Metode pengolahan data dilakukan dengan tujuh alur yaitu : 1) Permasalahan dan masalah dalam penelitian ini, 2) Mengarahkan ke sumber data (analisis dari literatur tertulis atau online), 3) Menentukan Teknik pengumpulan data, 4) Merangkum dan memberikan analisis pada data informasi yang diperoleh, 5) Memastikan data dan informasi yang diperoleh, 6) Mengolah, menafsirkan dan menguji keabsahan data, 7) Menyajikan dan menganalisis.

Analisis hasil penelitian menunjukan tingginya kasus pungutan liar pada bidang pelayanan publik di tubuh Polda Metro Jaya karena disebabkan beberapa faktor yaitu penyalahgunaan wewenang, faktor mental, faktor ekonomi, faktor kultural dan budaya organisasi, terbatasnya SDM, lemahnya sistem kontrol dan pengawasan atasan. Bahwa keseluruhan implementasi program yang dijalankan oleh Polda Metro Jaya masih belum efektif, dan kurang sejalan dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, sehingga pelayanan publik harus lebih mengimplementasikan konsep *good governance* yang merupakan proses transparan, akuntabel, dan responsif.

Sebagai kesimpulan, membuktikan bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* perlu ditingkatkan lagi dikarenakan peranan dari konsep *good governance* mampu menigkatkan pelayanan publik di Kepolisian jika bisa diterapkan dengan baik dan Perlu adanya pengawasan internal dan eksternal yang lebih ketat serta sanksi yang tegas kepada pihak Polri supaya tetap melaksanakan implementasi dari konsep *good governance* agar efektif dan efisien.

Kata kunci: pungli, pelayanan publik, korupsi, *good governance*.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

44417

ABSTRACT

GOOD GOVERNANCE IMPLEMENTATION OF WILD LEVELS ON THE POLRI IN THE FIELD OF PUBLIC SERVICES (A CASE STUDY IN POLDA METRO JAYA)

Yonathan Andre Baskoro
Yabaskoro92@gmail.com
Universitas Terbuka

The practice of extortion and corruption occurs due to lack of application of public services. Public service is a reflection of state service to the people. Therefore the purpose of the problem in this study is focused on 1). To explain the factors that led to the rise of cases of extortion in the field of public services within the Jakarta Police 2). To find out the role of the system of good governance in the handling of extortion in the field of public services within the Polda Metro Jaya.

The approach used in this study is a qualitative approach, which is a research method to reveal a clear picture of the state of extortion practices and corrupt practices that exist within the police, especially in the Jakarta Metropolitan Police. Data processing method is carried out with six channels, namely: 1) Problems and problems in this study, 2) Directing to data sources (analysis of written literature or online), 3) Determining data collection techniques, 4) Summarizing and providing analysis of data information obtained, 5) Ensuring the data and information obtained, 6) Processing, interpreting and testing the validity of the data, 7) Presenting and analyzing.

Analysis of the results of the study showed the high cases of extortion in the field of public services within the Jakarta Police Headquarters because it was caused by several factors, namely the abuse of authority, mental factors, economic factors, cultural factors and organizational culture, limited human resources, weak control systems and supervisory supervision. That the overall implementation of the programs run by the Metro Jaya Regional Police is still not effective, and is not in line with the application of the principles of good governance, so that public services must better implement the concept of good governance which is a transparent, accountable, and responsive process.

In conclusion, it proves that the application of the principles of good governance needs to be increased again because the role of the concept of good governance is able to improve public services in the Police if it can be implemented properly and There needs to be more stringent internal and external supervision and strict sanctions to the Police so that it remains implementing the concept of good governance to be effective and efficient.

Key Words: illegal levies, public service, corruption dan good governance.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

44417

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

TAPM yang berjudul ANALISIS PENERAPAN GOOD GOVERNANCE TERHADAP PUNGUTAN LIAR PADA KINERJA POLRI DI BIDANG PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pungli di Polda Metro Jaya) adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Denpasar, 07 Oktober 2020

Yang menyatakan

Yonathan Andre Baskoro

NIM: 500650467

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

44417

UNIVERSITAS TERBUKA

PROGRAM PASCASARJANA

MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PENGESAHAN HASIL UJIAN SIDANG

Nama	:	Yonathan Andre Baskoro SH., LLM
NIM	:	500650467
Program Studi	:	Administrasi Publik
Judul TAPM	:	IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE TERHADAP PUNGUTAN LIAR PADA POLRI DI BIDANG PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pungli di Polda Metro Jaya)

TAPM Telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Magister Program Pancasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Sabtu/ 04 Juli 2020

Waktu : 09.00 WITA

dan telah dinyatakan LULUS.

PANITIA PENGUJI TAPM

Tandatangan

Ketua Komisi Penguji

Nama : Dr. Darmanto, M.Ed. .....

Penguji Ahli

Nama : Prof. Dr. Endang Wirjatmi TL. M.Si .....

Pembimbing I,

Nama : Prof. Dr. Chanif Nurcholis, M.Si. .....

Pembimbing II,

Nama : Made Yudhi Setiani. S.IP., M.Si., Ph.D .....

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

44417

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM	:	IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE TERHADAP PUNGUTAN LIAR PADA POLRI DI BIDANG PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pungli di Polda Metro Jaya)
Penyusun TAPM	:	Yonathan Andre Baskoro SH., LLM
NIM	:	500650467
Program Studi	:	Administrasi Publik
Hari, Tanggal	:	Sahtu/ 04 Juli 2020

Menyetujui

Pembimbing II,

Made Yudhi Setiani, S.IP., M.Si., Ph.D
NIP: 197102191998022001

Pembimbing I,

Prof. Dr. Chanif Nurcholis, M.Si.
NIP: 195902021992031002

Penguji Ahli

Prof. Dr. Endang Wirjatmi TL., M.Si

Mengetahui:

Ketua Pascasarjana Hukum, Sosial dan Politik

Dr. Darmanto, M.Ed.
NIP. 195910271986031003

Dekan FHSIP-UT

Dr. Sofjan Kripar, M.Si.
NIP. 196606191992031002

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

44417

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.
Salam Sejahtera Bagi Kita Semua
Om Swastyastu
Namo Buddhaya

Puji dan Syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yesus Kristus atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga pada akhirnya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Tesis yang berjudul **Implementasi Good Governance Terhadap Pungutan Liar Pada POLRI di Bidang Pelayanan Publik** (Studi Kasus Pungli di Polda Metro Jaya).

Dalam kesempatan yang baik ini saya ucapkan terima kasih yang sebesar- besarnya kepada:

1. Yth. Bapak Prof. Dr. Chanif Nurcholis, M.Si Selaku Pembimbing I.
2. Yth. Ibu Made Yudi Setiani, Ph.D Selaku Pembimbing II yang telah begitu sangat antusias dan sabar memberikan bimbingan kepada saya.
3. Rekan-rekan mahasiswa/i Program Magister Bidang kajian utama Ilmu Administrasi Publik yang telah banyak memberikan semangat dan dedikasi kepada penulis, sehingga terwujudnya Tesis ini;
4. Kedua orang tua ayah dan ibu yang tiada hentinya memberikan dukungan dalam menyelesaikan Program Magister;
5. Keluarga tercinta kakak / adik yang dengan setia dan penuh kesabaran serta ketabahan memberikan dukungan dalam menyelesaikan Program Magister;
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian studi Program Magister di Universitas Terbuka;
7. Demikian pula kepada rekan-rekan yang telah banyak mendorong baik moril maupun materiil sehingga terwujudnya hasil penelitian ini, saya ucapkan terima kasih.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

44417

Saya merasa bahwa hasil penelitian ini belum dapat dikatakan sempurna, mengingat keterbatasan dan kemampuan saya dalam menganalisa maupun pada proses penyerapannya. Oleh karenanya saya sangat berterima kasih apabila ada koreksi perubahan demi sempurnanya *hasil penelitian* ini.

Atas perhatian dari berbagai pihak saya ucapkan terima kasih.

Denpasar, 07 Oktober 2020

Peneliti

Yonathan Andre Baskoro

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

44417

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama	: Yonathan Andre Baskoro
NIM	: 500650467
Prodi	: Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat Administrasi Publik (*Online*)
Tempat/ Tanggal Lahir	: Denpasar, 14 Mei 1992
Riwayat Pendidikan	: Lulus SD N 12 Sesetan pada tahun 2004 Lulus SMPK 1 Harapan pada tahun 2007 Lulus SMAK Harapan pada tahun 2010 Lulus S1- Hukum Universitas Trisakti pada tahun 2014 Lulus S2- LLM International Business & Trade Law *Taylor's University* pada tahun 2018 Lulus Sertifikasi Pendidikan Auditor Hukum (CLA) *Asosiasi Auditor Hukum Indonesia (ASAHI) and Jimly School of Law and Government (JSLG)*pada tahun 2020
Riwayat Pekerjaan	: Tahun 2008-2009 Trader Gold Investment di *PT Midtou Aryacom Futures* Tahun 2016-2017 Pemilik di Restoran Ayam Oma Indonesia Tahun 2018 Penasihat Hukum di PT Agungwaluya Kuta Pengembang Tahun 2018 Legal Consultant di *PT Citra Consultant Indonesia* *Tahun* 2019 – Sekarang Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Teknologi Indonesia Tahun 2019 – Sekarang Guru di SMK Nusa Dua Pemogan Tahun 2018 – Sekarang Senior Associates di *Johnson Panjaitan & Associate*

Denpasar, 07 Oktober 2020

Yonathan Andre Baskoro
NIM 500650467

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

44417

DAFTAR ISI

Abstrak i
Abstract ii
Lembar pernyataan Bebas Plagiasi iii
Lembar Persetujuan iv
Lembar Pengesahan v
Kata Pengantar vi
Daftar Riwayat Hidup viii
Daftar Isi ix

BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Penelitian 1
B. Rumusan Masalah 7
C. Tujuan penelitian 7
D. Kegunaan Penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA
A. Kajian Teori 9

BAB III METODOLOGI PENELITIAN
A. Desain Penelitian 38
B. Tipe Penelitian 38
C. Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data 39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
A. Hasil 41
1. Studi Kepustakaan 41
2. Temuan – Satpas Polres Metro Jakarta Utara 44
3. Temuan – Satpas Polres Metro Bekasi Kota 45
4. Temuan – Satpas Polres Metro Tangerang Kota 45
5. Temuan – Satpas Polres Metro Depok (Psar Segar) 46
6. *Focus Group Discussion* (FGD 46
7. Kajian Peraturan Perundang-undangan 47
8. Wawancara 50
B. Pembahasan 53
1. Faktor-faktor yang menyebabkan maraknya terjadi kasus pungli di Bidang Pelayanan Publik Pada Tubuh Polda Metro Jaya 54
2. Konsep Teori Pembahasan 55
3. Alur dan Bentuk Pelayanan Berpotensi Maladministrasi 64
4. Struktur Organisasi Kepolisian Republik Indonesia 66
5. Peranan istem *Good Governance* dalam Penanggulangan Pungli pada Bidang Pelayanan Publik di Tubuh Polda Metro Jaya 75

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

44417

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan 84

B. Saran 85

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

44417

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Pelayanan publik merupakan tugas pelayanan negara kepada rakyat. Cita-cita mewujudkan pemerintahan kelas dunia dalam desain besar reformasi birokrasi terus diupayakan melalui layanan publik yang profesional, transparan, dan akuntabel. Menurut Maryam (2016:12) pemerintahan yang dekat dengan masyarakat dan dalam memberikan pelayanan harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat merupakan penyelenggaraan pemerintah yang baik. Pada tahun 1998 adanya gerakan reformasi politik yang diiringi oleh runtuhnya pemerintahan orde baru dalam tubuh birokrasi untuk mengadakan suatu pembaruan atau reformasi yang harus memenuhi atau menerapkan prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas yang sangat memaksa untuk mulai dilakukan pada saat dimulainya pengguliran. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik, pada dasarnya menuntut keterlibatan seluruh komponen pemangku kepentingan, baik di lingkungan birokrasi maupun di lingkungan masyarakat. Sudah terlaksananya pelayanan pemerintahan publik yang baik, hal tersebut seiring, setujuan ataupun sejalan dengan esensi kebijakan – kebijakan yang disentralisasi dan otonomi daerah yang ditujukan untuk memberikan kebebasan kepada daerah guna untuk menyusun dan mengatur masyarakat setempat, dan junga meningkatkan pelayanan publik merupakan salah satu ciri esensi kepemerintahan yang baik (*Good Governance*).

Diperlukan adanya interaksi yang saling memperkuat antara pemerintah dan masyarat guna menciptakan kemajuan ekonomi nasional untuk memperoleh hubungan yang bersinergi antara pemerintah dan masyarakat yang akan menghasilkan suatu pemerintahan yang kuat dan didukung oleh masyarakat. Dalam pembangunan tata

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pemerintah yang baik, transparansi publik merupakan indikator yang sangat penting. *good governance* yang merupakan salah satu penunjang akan kebutuhan praktek pelayanan publik yang terbuka dalam tingkat pemerintahan daerah pada era globalisasi ini menjadi suatu hal yang tidak dapat dihindari. Akan tetapi institusi kelembagaan pemerintah pada era globalisasi ini yang transparan dan efektif untuk melayani kebutuhan masyarakatnya mencerminkan pemerintahan yang baik dan demokratis. Permasalahan dalam pelayanan publik terdapat dalam prosedur pelayanan yang bertele-tele, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidak percayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan.

Istilah *good governance* menurut Rahma (2018:23) dimaksud sebagai suatu mekanisme atau proses untuk menuju kearah yang lebih baik dengan menata hubungan antar birokrasi dan lembaga diluar pemerintah termasuk masyarakatnya. Keterlibatan pemangku kepentingan di dalam birokrasi sangatlah penting karena para pemangku kepentingan yang mempunyai kompetensi untuk mendukung keberhasilan dalam pelaksanaan kebijakan. Terlaksananya *good governance* merupakan suatu syarat bagi pemerintah dalam mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita suatu bangsa bernegara. Dibutuhkan hubungan kerja sama yang baik antara sektor pemerintah, sektor swasta, dan juga masyarakat untuk mewujudkan fungsi *good governance* berjalan dengan baik, dikarenakan dalam praktek *good governance* pemerintah dituntut agar dapat menjamin keterbukaan akses informasi terhadap kebijakan-kebijakan publik dari pemerintah baik dalam konteks proses kebijakan publik,

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

alokasi anggaran yang disalurkan untuk implementasi kebijakan maupun evaluasi dan juga kontrol terhadap praktek kebijakan yang dilakukan. Dengan adanya *good governance* maka berfungsi untuk terciptanya transparansi (keterbukaan) antara pemerintah dan masyarakat sehingga menjadi keperintahan yang bersih, kemudian untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas dengan menerapkan penyelenggaraan aturan-aturan pemerintah dengan menerapkan *good governance*.

KKN dan pungli yang dewasa ini telah merebak di semua ranah dapat diturunkan atau dipersempit dengan menerapkan sistem pelayanan publik yang baik serta dapat menghilangkan diskriminasi dalam pemberian pelayanan. Paradigma *good governance* menjadi relevan dan menjiwai kebijakan pelayanan publik di era otonomi daerah yang diarahkan untuk meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan, mengubah sikap ental, perilaku aparat penyelenggara pelayanan serta membangun kepedulian dan komitmen pimpinan daerah dan aparatnya untuk memperbaiki dan meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas.

Praktik-praktik penyalahgunaan kewenangan dapatlah diminimalisir dengan menerapkan dan meneggakkan beberapa karakteristik *good governance*, seyogyanya bilamana prinsip efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, penegakan hukum, *equity* (keadilan). Keterbukaan akses informasi untuk masyarakat pada era ini menjadi penting sehingga masyarakat dapat mengawal proses pelaksanaan kebijakan pemerintah salah satu contohnya yaitu kebocoran penentuan banyaknya anggaran yang menjadikan praktek pelaksanaan kebijakan publik menjadi tidak optimal dan diantisipasi untuk mengurangi terjadinya praktek-praktek korupsi sehingga mempermudah masyarakat untuk mampu mengetahui dan memastikan setiap biaya yang ada untuk pelayanan publik.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dengan diterapkannya aturan dan prosedur yang transparan mencegah aparatur pemerintah dari tindakan penyalahgunaan kekuasaan dengan ketersediaan informasi yang akurat dan memiliki interpretasi yang jelas sehingga dapat melengkapi dan mendorong ketepatan prediksi terhadap kinerja pemerintahan, mengurangi ketidakpastian dan mencegah terjadinya korupsi dikalangan birokrat pelayan publik. Masyarakat dapat mengetahui informasi tentang berbagai hal yang berkaitan dengan kebijakan publik melalui pengedepanan aspek transparansi dalam pengelolaan pemerintah. Berikut merupakan tujuan dari transparansi adalah untuk membuat suatu informasi terbuka luas agar masyarakat luas (sebagai data pemerintahan dan pembangunan ekonomi) dan juga untuk membentuk aturan-aturan, regulasi dan kebijakan pemerintahan bagi publik secara jelas dan terbuka. Perlunya transparansi dalam pengelolaan pemerintahan lokal didasari oleh semangat otonomi daerah yang berpijak pada UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Permasalahan yang sering muncul dalam transparansi publik pada hampir semua pemerintahan lokal diantaranya adalah masalah pungli, yakni karena kurangnya transparansi biaya pelayanan publik. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pungli adalah Meminta sesuatu (uang dan sebagainya) kepada seseorang (lembaga, perusahaan, dan sebagainya) tanpa menurut peraturan yang lazim. Pungutan liar atau biasa disingkat pungli dapat diartikan sebagai pungutan yang dilakukan oleh dan untuk kepentingan pribadi oknum petugas secara tidak sah atau melanggar aturan. Pungli merupakan salah satu bentuk penyalahgunaan wewenang yang memiliki tujuan untuk memudahkan urusan atau memenuhi kepentingan dari pihak pembayar pungutan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pungli melibatkan dua pihak atau lebih, baik itu pengguna jasa ataupun oknum petugas yang biasa melakukan kontak langsung untuk melakukan transaksi rahasia maupun terang-terangan, dimana pada umumnya pungli

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

yang terjadi pada tingkat lapangan dilakukan secara singkat dan biasanya berupa uang

Jadi, berdasarkan definisi itu, pungli berarti apa pun pungutan atau bayaran di luar ketentuan. Jika ketentuan mengurus sebuah izin atau dokumen dari instansi pemerintah mengatakan gratis tetapi dimintai biaya, itu pungli. Atau, jika ketentuan mengatakan biaya seribu, tapi diminta dua ribu, itu berarti pungli.

Seperti menurut Ombudsman permasalahan yang saat ini sedang marak terjadi yakni pungli di tubuh Polri salah satu contoh permasalahan Pengadaan Alat Simulator Surat Izin Mengemudi yang dilakukan mantan Kepala Korps Lalu Lintas Polri, Djoko Susilo pada 2012. Susilo melakukan korupsi pengadaan alat simulator SIM tahun anggaran 2011 dan merugikan negara hingga Rp. 100 miliar. Tidak hanya dia, kasus ini melibatkan wakilnya dari korps yang sama, Didik Purnomo. Djoko Susilo terbukti melakukan praktik yang memperkaya diri sehingga melanggar Undang-Undang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi dan melanggar pasal tindak pidana pencucian uang. Ia divonis 10 tahun penjara dan denda Rp. 500 juta oleh Pengadilan Tindak Pidana Korupsi pada 3 September 2013. Putusan itu lantas diperberat di Pengadilan Tinggi DKI Jakarta dengan menambah hukuman jenderal biutang tiga itu menjadi 18 tahun penjara, denda Rp. 1 miliar, dan memerintahkan pembayaran uang pengganti Rp. 32 miliar. Sejawatnya, Brigjen Didik Purnomo juga dinyatakan bersalah, dengan dakwaan korupsi, dan divonis 5 tahun penjara serta denda Rp. 250 juta.

Selain kasus melibatkan perwira tinggi Polri, lembaga Kepolisian juga pernah menjadi sorotan lantaran rekening gendut milik seorang bintara polisi yang bertugas di Kepolisian Daerah Papua. Adalah Labora Sitorus, anggota Kepolisian Resort Sorong, Papua, pemilik rekening gendut itu. Berdasarkan laporan Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Meskipun pemberantasan korupsi menghadapi berbagai kendala, namun upaya pemberantasan korupsi harus terus-menerus dilakukan dengan melakukan berbagai perubahan dan perbaikan. Dikarenakan hubungan yang bersinergi antara pemerintah dan masyarakat akan menghasilkan suatu pemerintahan yang kuat karena didukung oleh masyarakat. Untuk itulah diperlukan adanya interaksi yang saling memperkuat antara pemerintah dan masyarakat guna menciptakan kemajnan ekonomi nasional. Perbaikan dan perubahan tersebut antara lain terkait dengan lembaga yang menangani korupsi agar selalu kompak dan tidak sektoral, upaya-upaya pencegahan juga terus dilakukan, kualitas SDM perlu ditingkatkan, kesejahteraan para penegak hukum menjadi prioritas.

Beberapa penelitian menyebutkan, dari jurnal yang di keluarkan oleh Bapak Sjahruddin Rasul Dosen Fakultas Hukum Universitas Gajah Mada, "Penerapan *Good governance* di Indonesia Dalam Upaya Pencegahan Tindak Pidana Korupsi", Untuk mewujudkan *Good governance* dibutuhkan komitmen dan konsistensi dari semua pihak, aparatur negara, dunia usaha, dan masyarakat, dan pelaksanaannya di samping menuntut adanya koordinasi yang baik, juga persyaratan integritas, profesionalitas, etos kerja dan moral yang tinggi. Dalam rangka itu, diperlukan penerapan prinsip-prinsip *good governance* secara konsisten seperti akuntabilitas, transparansi dan penegakan hukum, sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdayaguna dan berhasilguna. Perlu juga dipahami kiranya bahwa penerapan *good governance* ini, khususnya yang berkaitan dengan pemberantasan korupsi dan nepotisme baruslah dilakukan melalui strategi pencegahan (preventif) dan strategi penindakan (represif) yang efektif dan seimbang (Rasul, S. 2009).

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Disisi lain, hasil penelitian yang dinyatakan oleh Alwi Hasyim Batubara "Konsep Good governance Dalam Konsep Otonomi Daerah". Untuk mewujudkan *good governance* dan bagaimana upaya sistem pelayanan publik yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan serta kesejahteraan masyarakat, diperlukan adanya reformasi kelembagaan (*institutional reform*) dan reformasi manajemen publik (*public management reform*). Reformasi kelembagaan menyangkut pembenahan seluruh alat-alat pemerintah di daerah baik struktur maupun infrastrukturnya yang menyangkut manajemen publik, organisasi sektor publik perlu mengadopsi beberapa praktik dan teknik manajemen yang diterapkan sektor swasta. Selain reformasi kelembagaan dan reformasi lanjutan terutama yang terkait dengan sistem pengelolaan keuangan pemerintah daerah. Tuntutan pembaharuan sistem keuangan tersebut adalah agar pengololaan pungli dan korupsi dilakukan secara transparan yang pada akhirnya dapat menciptakan kesejahteraan pada masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian yang dikemukakan pada latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apa faktor-faktor yang menyebabkan maraknya kasus pungli bidang pelayanan publik di tubuh Polda Metro Jaya.
2. Bagaimanakah peran system *Good governance* dalam penanggulangan pungli khususnya pada bidang pelayanan publik di tubuh Polda Metro Jaya.

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan faktor-faktor yang menyebabkan maraknya kasus pungli bidang pelayanan publik di tubuh Polda Metro Jaya.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

44417

2. Untuk mengetahui peranan sistem *Good governance* dalam penanggulangan pungli bidang pelayanan publik di tubuh Polda Metro Jaya.

D. Kegunaan Penelitian

Secara teoritik, hasil penelitian ini dapat menambah khasanah kajian implementasi kebijakan *Good governance* dalam transparansi publik dan pemberantasan pungli pada umumnya. Secara praktis dapat memberikan masukan bagi para praktisi, khususnya yang secara langsung menangani bidang kebijakan pelayanan, seperti anggota legislatif dan Polri.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

44417

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep *Good Governance* dalam Mengatasi Korupsi di Pelayanan Publik

Adanya konsep *good governance* sejalan dengan konsep-konsep dan juga istilah-istilah demokrasi, masyarakat sipil, partisipasi rakyat, hak asasi manusia dan pembangunan masyarakat secara berkelanjutan. (Thoha 2003:61). Konsep *governance* dalam *good governance* sering kali dirancukan dengan konsep *government*. Konsep government menunjuk pada suatu organisasi pengelolaan berdasarkan kewenangan tertinggi (negara dan pemerintah), sedangkan konsep *governance* melibatkan tidak sekedar pemerintah dan negara, tapi juga peran berbagai aktor di luar pemerintah dan negara, sehingga pihak-pihak yang terlibat juga sangat luas (Ganie-Rochman, 2000, dalam Joko Widodo, 2001). *Good governance* (tata kepemerintahan yang baik): sistem yang memungkinkan terjadinya mekanisme peuyelenggaraan pemerintahan negara yang efektif dan efisien dengan menjaga sinergi yang konstruktif di antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat.

Permasalahan di sekitar korupsi dan nepotisme sebagaimana telah dikemukakan terdahulu, maka dikaitkan dengan permasalahan korupsi dan nepotisme yang merupakan permasalahan besar, haruslah ditangani secara proporsional dengan menerapkan pemahaman mengenai *good governance*. Membantu terselenggara demi tercapainya tujuan nasional merupakan salah satu fondasi dasar yang harus segera diterapkan merupakan tujuan *good governance* secara umum. Pemberantasan dan pencegahan korupsi maupun nepotisme dapat diberantas dengan menerapkan *good governance*. Praktik-praktik penyalahgunaan kewenangan dapatlah diminimalisir dengan menerapkan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dan menegakkan beberapa sifat khas dari *good governance*, selayaknya bilamana prinsip akuntabilitas, penegak hukum, efektivitas, efisiensi, *equity* (keadilan). Kitapun kontra supaya terjadi keseimbangan bagi institusi-institusi penyelenggara negara (pihak negara, masyarakat bisnis, dan masyarakat sipil) seharusnya prinsip transparansi, konsensus, partipasi, responsivitas dan strategic vision haruslah pula ditegakkan dalam setiap kedudukan, sehingga terjadinya praktik-praktik korupsi dikarenakan terjadinya penyalahgunaan kewenangan. korupsi akan menyebabkan terjadinya ketidak efisienan dalam penggunaan sumber daya nasional yang sangat terbatas. Begitu juga jika kita tidak benar dalam mengendalikan sumberdaya, maka dapat dipastikan bahwa tujuan yang hendak dicapai akan sirna atau dengan kata lain terjadi ketidak efektifan. Oleh sebab itu, jika salah satu karakteristik *good governance* dilaksanakan atau diterapkan maka masalah korupsi dapat di minimalisir. Pada bagian ini dilakukan pembahasan prinsip akuntabilitas dan penegakan hukum.

Bahwa praktik Pungutan Liar (Pungli) tersebut sesungguhnya masuk dalam kualifikasi tindak pidana korupsi sebagaimana diatur didalam ketentuan Pasal 12 Huruf e Pasal 12 huruf e Undang – Undang RI Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi sebagaimana telah diubah dan ditambah dalam Undang – Undang RI Nomor 20 Tahun 2001 berbunyi sebagai berikut:

a. Dipidana dengan pidana penjara seumur hidup atau pidana penjara paling singkat 4 (empat) tahun dan paling lama 20 (dua puluh) tahun dan pidana denda paling sedikit Rp. 200.000.000.- (dua ratus juta rupiah) dan paling banyak Rp. 1.000.000.000.- (satu milyar rupiah);
b. Pegawai Negeri atau Penyelenggara Negara yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, atau dengan menyalahgunakan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kekuasaannya memaksa seseorang memberikan sesuatu, membayar, atau menerima pembayaran dengan potongan, atau untuk mengerjakan sesuatu bagi dirinya sendiri.

Menurut (Ganie-Rochman, 2000, dalam Setiyono, 2014) kerangka berpikir dari kepengurusan pemerintah telah terjadi peralihan dari kerangka berpikir rule *government* menjadi *Good Governance*. Rule government lebih bertumpu pada peraturan perundang undangan yang berlaku Pemerintah dalam membangun pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik *(public service)*. Dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dengan pelayanan publik tidak semata– mata didasarkan oleh pemerintah (*government*) atau negara (*state*) saja, akan tetapi harus melibatkan seluruh element, baik dalam internal birokrasi maupun external birokrasi publik salah satunya yaitu masyarakat merupakan kinerja *good governance*.

Menurut UNDP (United Nations Development Programme) karakteristik atau unsur utama terselenggara kepemerintahan yang baik dan benar dalam (*Good Governance*) antara lain: *pariticipation, rule of law, transparency, responsiveness, concensus, orientation, equity, effectiveness and efficiency, accountability, strategic vision.*

Prinsip-prinsip *good governance* menurut Lembaga Administrasi Negara merupakan sebagai berikut:

1) ***Rule of law***

   Proses mewujudkan cita *good governance* harus diimbangi dengan komitmen untuk penegakan hukum (gakkum), dengan karakter: (a) supremasi hukum, (b) kepastian hukum, (c) hukum yang responsif, (d) hukum yang konsisten dan non-diskriminatif, dan (e) independensi peradilan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2) ***Participation***

Semua warga negara berhak terlibat dalam pengambilan keputusan, langsung maupun melalui DPR: dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif

3) ***Responsiveness***

Peka dan cepat tanggap terhadap persoalan masyarakat. Pemerintah harus memiliki etik individual, dan etik sosial. Dalam merumuskan kebijakan pembangunan sosial, pemerintah harus memperbatikan karakteristik kultural, dan perlakuan yang bumanis pada masyarakat.

4) ***Consensus orientation***

Pengambilan keputusan melalui musyawarah dan semaksimal mungkin berdasarkan kesepakatan bersama.

5) ***Tranparency***

Keterbukaan dalam penyelenggaraan pemerintahan. Untuk memberantas KKN diperlukan keterbukaan dalam transaksi dan pengelolaan keuangan negara, serta pengelolaan sektor- sektor publik.

6) ***Effectiveness and efficiency***

Berdaya guna dan berhasil guna. Kriteria efektivitas diukur dengan parameter produk yang dapat menjangkau sebesar-besarnya kepentingan masyarakat dari berbagai kelompok dan lapisan sosial. Efisiensi diukur dengan rasionalitas biaya pembangunan untuk memenuhi kebutuhan semua masyarakat. Pemerintah harus mampu menyusun perencanaan yang sesuai dengan kebutuhan nyata masyayarakat, rasional, dan terukur.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

7) ***Strategic vision***

Pandangan strategis untuk menghadapi masyarakat oleh pemimpin dan publik. Hal ini penting, karena setiap bangsa perlu memiliki sensitivitas terhadap perubahan serta prediksi perubahan ke depan akibat kemajuan teknologi, agar dapat merumuskan berbagai kebijakan untuk mengatasi dan mengantisipasi permasalahan.

8) **Kesetaraan dan Keadilan**

Kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan. Pemerintah harus memberikan kesempatan pelayanan dan perlakuan yang sama dalam koridor kejujuran dan keadilan.

9) ***Accountability***

Pertanggungjawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberikan kewenangan mengurus kepentingannya. Ada akuntabilitas vertikal (pemegang kekuasaan dengan rakyat; pemerintah dengan warga negara; pejabat dengan pejabat di atasnya), dan akuntabilitas horizontal (pemegang jabatan publik dengan lembaga setara; profesi setara).

Negara atau pemerintah (*state*), masyarakat (*society*), dan pihak swasta merupakan 3 komponen *Good governance* yang setara, sejajar, saling mengawasi, untuk menghindari terjadinya pemanfaatan untuk keuntungan sendiri atau pemerasan satu terhadap lainnya. Yang termasuk ke dalam negara atau pemerintah (*state*) adalah negara yang termasuk dalam lembaga-lembaga sektor publik. Perusahaan swasta merupakan perusahaan yang bergerak di berbagai sektor informal lain seperti dipasar, dan mempunyai pengaruh terhadap kewajiban sosial, politik, dan ekonomi yang dapat menciptakan lingkungan yang lebih kondusif bagi pasar dan perusahaan itu sendiri.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Adapun masyarakat (*society*) merupakan individual maupun kelompok baik yang terorganisasi maupun tidak yang berinteraksi secara sosial, politik, dan ekonomi dengan aturan formal maupun tidak formal. Meliputi lembaga swadaya masyarakat, organisasi profesi, dan lain-lain.

Sebuah rancangan yang tidak berpihak untuk menggambarkan karakter hubungan antara negara, masyarakat dan pasar yaitu *good governance* yang dibagi menjadi empat gambaran dan dibagi lagi berdasarkan dua kriteria utama, yaitu berbasis ekonomi (pasar atau nonpasar) dan berbasis politik (negara atau masyarakat).

Amerika Utara dan Eropa Barat salah satu contoh yang menerapkan libertarian yang bercirikan sistem ekonomi pasar dan sistem politik yang menyangkut pautkan masyarakat. Sistem politik yang dikendalikan oleh negara (otoriter-monosentris) atau bisa dikatakan coporatist, akan tetapi dari sisi ekonomi yang menyangkut pautkan pada pasar. Salah satunya ialah Singapura. Sistem politik yang menyangkut pautkan birokrasi pemerintahan salah satunya masyarakat dan juga sistem ekonomi yang berbasis nonpasar, terutama komunitas yaitu sistem politik communitarian. Pemerintahan dan masyarakat di Bali dan Sumatera Barat contoh yang menerapkan sistem communitarian ini. demokrasi sosialis bisa dipakai sebagai acuan ini. Totaliter atau statis dinyatakan oleh sistem politik yang dikendalikan negara secara total dan sistem ekonomi nonpasar, terutama negara. Dalam acuan ini negara merupakan segalanya yang mengandalikan keseluruhan dan monosentris terhadap proses politik dan *mode of production*.

Kewenangan pemerintah daerah sebagai eksekutor sekaligus regulator ada sangkut pautnya dengan manajemen perkotaan dikarenakan *good governance* yang ditetapkan di suatu negara akan mempengaruhi penyelenggaraan manajemen perkotaan di negara tersebut, dan melibatkan masyarakat dan pasar (swasta) dalam

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

implementasinya. Proses birokrasi atau sistem pemerintah, partisipasi masyarakat, dan kerjasama dengan dunia swasta akan mempengaruhi efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan manajemen perkotaan melalui berbagai proses di dalamnya dikarenakan diterapkannya *good governance*. Konsep *good governance* merupakan konsep yang sangat sesuai akan tetapi dalam pelaksanaannya sulit dilakukan. Kepemerintahan yang baik dapat diwujudkan demi mencapai masa depan bangsa dan negara yang lebih baik jika adanya kesepakatan bersama serta rasa optimis yang tinggi dari seluruh bangsa. Oleh sebab itu, dibutuhkan komitmen yang kuat, daya tahan dan waktu yang tidak singkat, diperlukan pembelajaran, pemahaman, serta penerapan nilai-nilai kepemerintahan yang baik oleh seluruh pihak.

Dalam praktek *good governance* perlu dikembangkan penyebab keberhasilan pelaksanaannya. Secara umum, keberhasilan dalam praktek *good governance* dapat dilihat dari indikator tujuan-tujuan pembangunan atau ekonomi makro atau atau indikator *quality of life* yang dituju, indikator *recovery* sebutan untuk negara-negara terkena krisis. Tetapi bisa juga secara sektoral (produksi tertentu), peningkatan eskpor, investasi, jaringan jalan, tingkat dan penyebaran pendidikan) dan juga secara mikro seperti laporan hasil audit suatu badan usaha. Tidak saja perusahaan tetapi juga unit-unit birokrasi (misalnya dalam pelayanan) misalnya Lembaga Administrasi Negara telah mengembangkan Modul tentang Pengukuran Kinerja Instansi Pemerintah dan Modul tentang Evaluasi Kinerja Instansi Pemerintah. Pengembangan indicator keberhasilan atau kegagalan dilakukan antara lain mengenai:

1. Pelayanan publik UU No.1/1995
2. Koordinasi sektor publik dan swasta (terutama dari keluhan sektor swasta/masyarakat)

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

3. Pengelolaan usaha yang memperhatikan dampak terhadap lingkungan ISO 14.000.
4. ISO 9.000 Kendali Mutu. Penilaian aspek manajemen tertentu.
5. Sertifikasi dan Standarisasi, juga suatu pengukuran / indikator kualitas produk.
6. MRA Standard and Conformance. Adanya kesepakatan aturan penilaian mutu produk antar negara.
7. Audit Report. NeracaUntung Rugi dan lain sebagainya bagi sesuatu badan usaha.

Konsep *good governance* memiliki beberapa manfaat utama jika diterapkannya adalah sebagai berikut:

1. Praktek KKN dapat berkurang secara nyata di pelayanan pemerintahan.
2. Terciptanya sistem kelembagaan dan ketatalaksanaan pemerintahan yang bersih, efisien, efektif, transparan, professional, dan akuntabel.
3. Peraturan perundang-undangan dan tindakan yang bersifat diskriminatif dihapus terhadap warga negara, kelompok atau golongan masyarakat.
4. Terjaminnya konsistensi dan kepastian hukum seluruh peraturan perundang-undangan baik ditingkat pusat maupun daerah.

2. Faktor Penyebab Seseorang melakukan Pungutan liar

Menurut Wijayanto (2010:36), terdapat beberapa faktor yang menyebabkan seseorang melakukan pungutan liar, yaitu:

a. Terbatasnya sumber daya manusia.
b. Lemahnya sistem kontrol dan pengawasan oleh atasan.
c. Pelanggaran disiplin oleh oknum yang melakukan pungutan liar.
d. Penyalahgunaan wewenang, jabatan atau kewenangan seseorang dapat melakukan pungutan liar.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

e. Faktor mental, karakter atau kelakuan dari pada seseorang dalam bertindak dan mengontrol dirinya sendiri.

f. Faktor ekonomi, penghasilan yang bisa dikatakan tidak mencukupi kebutuhan hidup tidak sebanding dengan tugas/jabatan yang diemban membuat seseorang terdorong untuk melakukan pungli.

g. Faktor kultural dan Budaya Organisasi, budaya yang terbentuk di suatu lembaga yang berjalan terus menerus terhadap pungutan liar dan penyuapan dapat menyebabkan pungutan liar sebagai hal biasa.

Gambaran umum pelayanan di Indonesia masih di nodai dengan adanya tindakan Pungutan Liar (Pungli), Pelayanan yang rumit, penyelenggaraan pelayanan yang tidak ramah dan praktek korupsi yang masih sering ditemukan. Sudah terlihat jelas bahwa "Wajah Pelayanan di Indonesia" masih terlihat sangat buruk, dan masih banyak hal-hal lainnya juga yang perlu diperbaiki terkait masalah kurangnya pelayanan terhadap publik. Sektor pelayanan publik sangat luas bidang dan cakupan/lingkup kerjanya, sehingga sulit dikontrol oleh lembaga pengawasnya. Pemerintah dalam menyelenggarakan dan memenuhi pelayanan publik memerlukan aturan-aturan kebijakan yang harus dikeluarkan dan dijalankan. Salah satu kebijakan pemerintah yang dibuat untuk mencegah dan memberantas kejahatan dibidang pungutan liar adalah berupa Perpres No. 87 Tahun 2016 ini, yang dikenal dengan Saber Pungli.

3. Pungutan Liar pada Konsep Pelayanan Publik

Menurut Hutapea (2016 : 1), Pungutan liar (Pungli) adalah perbuatan pengambilan biaya ditempat yang tidak selayaknya dikenakan biaya ataupun di pungut, jika dikaji lebih dalam maka pungli adalah segala bentuk pungutan tidak resmi yang tidak mempunyai landasan hukum. Maka tindakan pungutan tersebut dinamakan sebagai

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pungutan liar yang mana pelaku pungli selalu diikuti dengan tindakan kekerasan atau ancaman kekerasan terhadap korban. Maka dapat dikatakan bahwa pungli adalah merupakan tindakan pemerasan sedangkan dalam hukum pemerasan merupakan tindak pidana.

Fenomena pelayanan publik oleh pemerintah sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang berteletele, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan. Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*.

Di Indonesia, korupsi juga disebut dengan "KKN" (korupsi, kolusi, nepotisme). "Korupsi" selama ini diartikan sebagai "tindakan gelap dan tidak sah" (illicit or illegal activities) untuk mendapatkan keuntungan kelompok atau pribadi. Definisi ini kemudian berkembang sehingga pengertian korupsi menekankan pada "penyalahgunaan kekuasaan atau kedudukan publik untuk keuntungan pribadi". Philip (1997) berpendapat dalam pembahasan mengenai korupsi terdapat tiga pengertian luas yang paling sering

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

digunakan: Pertama, kantor publik menjadi pusat terjadinya korupsi (*public officecentered corruption*). Philip mendefinisikan korupsi sebagai tingkah laku dan tindakan pejabat publik yang menyimpang dari tugas-tugas publik formal. Mendapatkan keuntungan pribadi, atau orang-orang tertentu yang berkaitan erat dengannya seperti keluarga, kerabat dan teman merupakan tujuan pejabat publik melakukan korupsi. Pengertian ini juga mencakup kolusi Jurnal Kriminologi Indonesia Vol. 2 No. I Januari 2002 : 31 - 36 32 dan nepotisme: pemberian suatu hal (seperti melakukan hubungan pertukaran) karena alasan hubungan kekeluargaan (*ascriptive*), bukan merit. Kedua, kepentingan umum (*publik interest-centered*) yang menjadi dampak korupsi. Dalam kerangka ini, Ketika pemegang kekuasaan atau fungsionaris pada kedudukan publik melakukan perbuatan tertentu dari orang-orang dengan memberikan imbalan (apakah uang atau materi lain) disitu telah terjadinya praktik korupsi. Akibatnya, tindakan itu merusak kepentingan publik dan kedudukannya. Ketiga, korupsi yang berpusat pada pasar (*market-centered*) yang berdasarkan analisa korupsi menggunakan teori pilihan publik dan sosial, dan pendekatan ekonomi dalam kerangka analisa politik. Menurut pengertian ini, kelompok atau individu memanfaatkan korupsi sebagai "lembaga" ekstra legal untuk mempengaruhi kebijakan dan tindakan kepemerintahan. Hanya kelompok dan individu yang terlibat dalam proses pembuatan keputusan yang lebih mungkin melakukan korupsi daripada pihak-pihak lain.

Dalam pembahasan ini, penyalahgunaan kekuasaan oleh seorang pegawai atau pejabat pemerintah untuk mendapatkan penghasilan tambahan dari publik merupakan bagian dari korupsi. Kedudukan publik dijadikan kesempatan untuk memperoleh pendapatan tambahan sebesar-besarnya. Leiken merumuskannya secara minimalis namun cakupannya luas meskiupun terdapat berbagai pengertian korupsi dari sejumlah

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kajian akademis dan organisasi internasional. Menurutnya, korupsi adalah "penggunaan kekuasaan publik (publik power) untuk mendapatkan keuntungan (material) pribadi atau kemanfaatan politik" (cf. Leiken 1997:55-73).

Keberadaan Pungutan Liar (Pungli) pada masa kini tidak terlepas dari sejarah masa lalu yang penuh kelabu, bahkan pungutan liar (pungli) tersebut menjadi satu kebudayaan yang telah melembaga. pungutan liar (pungli) ini juga merupakan penyakit masyarakat yang telah membudaya dari tingkat eselon tertinggi sampai tingkat eselon masyarakat kecil.

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pada dasarnya tidak berorientasi pada profit yaitu pelayanan yang dilakukan sehenarnya untuk kepuasan dari pada masyarakat sebagai pelanggan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah. Pelayanan publik merupakan proses pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat atau publik tanpa membeda-bedakan golongan tertentu dan diberikan secara sukarela atau dengan biaya tertentu sehingga kelompok yang paling tidak mampu sekalipun dapat menjangkaunya.

Dalam penelitiannya, hasil survey Nur Hidayah Taha (2014: 41) mengatakan bahwa pungli kerap kali terjadi karena adanya kesempatan dan lemahnya pengawasan yang menjadi faktor pendorong tumbuh suburnya perilaku pungli dalam proses pelayanan publik, karena masyarakat sendiri kerap memberikan sejumlah uang karena ketidakadaan lembaga pengawasan yang efektif. masyarakat pun kerap menyumbang kontribusi dengan cara membiasakan memberi uang tanpa mampu bersikap kritis melakukan penolakan pembayaran diluar dari biaya resmi. Budaya memberi masyarakat untuk memperlancar urusan dengan birokrat susah untuk dihilangkan karena disisi lain hal ini juga turut dilembagakan oleh masyarakat dengan sengaja ataupun tidak sengaja

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

melakukan pelanggar.

Realisasi *Good governance* atau efektivitas pemerintah daerah dapat dilihat dari kemampuannya dalam mewujudkan program-program yang berkaitan dengan pelayanan publil, seperti perizinan, pendidikan, dan kesehatan. Keberhasilannya sangat tergantung pada seberapa besar pemerintah dapat melibatkan partisipasi masyarakat. Efektivitas pemerintahan daerah merujuk pada kapasitas pemerintah daerah dalam mengelola kewenangannya, baik di bidang pemerintahan maupun pelayanan umum. Oleh karena itu, institusi pemerintah daerah semestinya menjadi fokus dalam pembenahan kelembagaan mengingat keberhasilan program-program daerah tidak hanya diukur dari besarnya partispasi masyarakat, melainkan juga dari kinerja institusi pemerintahan daerah. Lebih dari itu, unsur penting yang tak dapat dipisahkan dari *good governance* dan efektivitas pemerintah daerah adalah organisasi (struktur organisasi), masalah pelayanan, pengelolaan kewenangan daerah (Renstra Ranperda, AKU, APBD), pemberdayaan masyarakat dan kesejahteraan masyarakat Hal ini mengindikasikan bahwa masalah *good governance* berkaitan erat dengan penyelenggaraan pemerintah daerah khususnya dalam memproses *publik policy* dan merespons *public interest*.

Untuk itu aparat pemerintah tentunya lebih meningkatkan keterampilan atau keahlian dan semangat yang sangat tinggi sebagai pelayan publik (*publik service*) sehingga pelayanan yang diberikan dapat secara maksiamal diterima dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Kumorotomo, Wahyu (1994: 78). Dengan demikian pelayanan publik dapat ditafsirkan sebagai tanggung jawab pemerintah atas kegiatan yang ditujukan untuk kepentingan publik atau masyarakat yang mengandung adanya unsur-unsur perhatian dan kesediaan serta kesiapan dari pelaksana pelayan tersebut.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4. Kerangka Berpikir

Gambaran umum pelayanan di Indonesia masih di nodai dengan adanya tindakan Pungutan Liar (Pungli). Pelayanan yang rumit, penyelenggaraan pelayanan yang tidak ramah dan praktek korupsi yang masih sering terjadi. Maraknya terjadi kasus pungli diberbagai instansi Kepolisian, Sebagai instansi terdepan dalam pemberantasan tindak kejahatan justru terjebak dalam pungli. Penulisan membahas transparansi kebijakan yang merupakan salah satu aspek fundamental tercapainya *good governance* yang maksimal dalam pelayanan publik di Indonesia, melihat masih tingginya kasus pungli di instansi-instansi penting negara khususnya ditubuh Polri.

Kepuasan masyarakat merupakan sebuah indikator suksesnya pelayanan publik yang diberikan oleh pihak pemerintah. Salah satu alat bagi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik adalah *good governance*. *Good governance* adalah penyelenggaraan kepemerintahan yang demokratis dan efisien. Di dalam setiap sistem pemerintahan terdapat ciri khas dan karakteristik yang berbeda. Hal ini dikarenakan petugas atau aparatur yang bekerja di dalam sistem pemerintahan memiliki latar belakang yang berbeda, baik itu status ekonomi, agama, pendidikan, dan kebudayaan. Dengan latar belakang yang berbeda maka akan tercipta perilaku yang bermacam-macam pula. Dalam melakukan kinerja *good governance* menuntut jalannya pemerintahan untuk menjamin keterbukaan akses. Keterbukaan akses informasi menjadi sangat penting bagi masyarakat agar masyarakat dapat mengawal proses pelaksanaan kebijakan pemerintah agar dapat mempermudah masyarakat untuk mampu mengetahui dan memastikan setiap anggaran biaya yang ada untuk pelayanan publik. Melalui perbuatan mengedepankan aspek transparansi dalam pengelolaan pemerintahan, maka publik dapat mengetahui informasi berbagai hal berkaitan dengan kebijakan publik. Selanjutnya, informasi terhadap

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

penyelenggaraan tata pemerintahan memiliki manfaat untuk mengantisipasi terjadinya praktek-praktek korupsi terhadap pelaksanaan kegiatan pemerintah.. Berikut merupakan tujuan dari transparansi adalah untuk membuat suatu informasi terbuka untuk masyarakat luas (sebagai data pemerintahan dan pembangunan ekonomi) dan juga untuk membentuk aturan-aturan, regulasi dan kebijakan pemerintahan bagi publik secara jelas dan terbuka. Melengkapi dan mendorong ketetapan prediksi terhadap kinerja pemerintahan, mengurangi ketidakpastian dan mencegah terjadinya korupsi dikalangan birokrat merupakan salah satu aturan dan prosedur penyelenggaraan pemerintahan yang transparanTentunya dalam menjalankan tugasnya, apatarur atau petugas akan mencerminkan perilakunya masing-masing, dan perilaku ini akan berpengaruh langsung terhadap kepuasan masyarakat karena masyarakat langsung berinteraksi dengan para petugas atau aparatur tersebut. Perilaku yang baik akan membuat pelayanan menjadi berkualitas dan tentunya pihak masyarakat akan merasa puas, dan jika perilaku para petugas atau aparatur sangat buruk maka kinerjanya akan buruk pula dalam memberikan pelayanan publik, dan masyarakat akan merasa kecewa. Maka dari itu diperkirakan bahwa perilaku aparatur berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Apabila masyarakat sebagai konsumen dari pelayanan publik yang disediakan merasa puas dalam pelayanan publik maka sistem *good governce* dari sebuah pemerintahan dapat dikatakan berhasil.

Pengukuran kinerja digunakan untuk penilaian atas keberhasilan, kegagalan pelaksanaan kebijakan, program dan kegiatan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah. Untuk menilai kemajuan yang telah dicapai dibandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan merupakan salah satu metode dari pengukuran kinerja. Dalam penelitian ini adalah

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Transparansi pelayanan terhadap masyarakat di tubuh POLRI.

Untuk mengetahui sejauh mana kinerja dari suatu pelayanan publik, maka perlu dipandang untuk melakukan suatu kegiatan evaluasi (penilaian). Evaluasi kinerja sangat penting dilakukan bagi pelayanan publik, dengan kegiatan tersebut pelayanan publik dapat melihat sampai sejauh mana faktor manusia dapat menunjang tujuan suatu pelayanan publik.

5. Konsep Kinerja

Kata kinerja dalam Bahasa inggrisnya adalah Performance. Menurut Philip Babcock Gove (1966), arti dari kata kinerja adalah "*The act or process of carrying out something: the execution of an action: something accomplished or carried out; the ability to perform; capacity to achieve a desired result.*"

Dalam Bahasa Indonesia penulis menerjemahkannya sebagai berikut: perbuatan atau cara untuk menghasilkan sesuatu atau pelaksanaan suatu pekerjaan merupakan pengertian dari kinerja. Kinerja merupakan hasil dari suatu pekerjaan dan juga bisa berarti kecakapan, bakat, kemampuan dan ketelitian untuk melakukan sesuatu untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Menurut pendapat Suradinata (1998: 123), yang dimaksud dengan kinerja adalah: Hasil kerja seseorang yang dipengaruhi oleh latar belakang, lingkungan, budaya, keterampilan serta ilmu pengetahuan yang mencakup:

1. Kesesuaian antara pengetahuan, keterampilan dengan tugas yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Mengetahui mekanisme kerja serta ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
3. Mengetahui bagaimana melaksanakan pekerjaan yang dilakukan oleh atasan dan diri

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

mereka sebagai bawahan.

4. Kebijakan yang menyeluruh yang harus diketahui.
5. Mengerti perasaan orang lain yang berkaitan dengan tugas bersama
6. Memiliki pengetahuan, kemampuan dan keistimewaan atasan.

Sedangkan pengertian kinerja menurut Kusnadi (2002: 264) "Kinerja adalah setiap gerakan, perbuatan, pelaksanaan, kegiatan atau tindakan sadar yang di arahkan untuk mencapai suatu tujuan atau target tertentu". Tidak ada upaya untuk mencapai hasil atau target jika tidak adanya kinerja, oleh sebab itu jika mempunyai tujuan yang tidak diiringi dengan kinerja maka hanya sekedar berimajinasi yang tidak akan pernah wujud menjadi kenyataan.

Prawirosentono dalam Widodo (2001: 206) berpendapat: Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing – masing, dalam rangka mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.

Hal senada juga dikemukakan oleh Widodo Joko (2001: 16) yang menyatakan bahwa: Kinerja merupakan hasil kerja dari pelaku kebijakan (birokrasi publik) dalam melaksanakan tugas pokok, fungsi dan kewenangan yang diberikan, terutama dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan publik.

Dalam tulisan ini, kinerja lebih ditujukan pada hasil yang dicapai dari pelaksanaan kegiatan atau kerja sebagai operasionalisasi dari peran yang dimiliki dan dilakukan oleh anggota kepolisian dalam pelayanan terhadap masyarakat.

7. Pengukuran Kinerja

Pengukuran kinerja merupakan metode untuk menilai kemajuan atau pergerakan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

yang telah diraih dan dilihat persamaannya dengan tujuan yang telah ditetapkan. Penilaian atas keberhasilan dan ketidak berhasilan pelaksanaan kebijakan, program dan kegiatan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintah merupakan tujuan digunakannya pengukuran kinerja. Dalam penelitian ini adalah Transparansi pelayanan terhadap masyarakat di tubuh POLRI.

Kegiatan evaluasi (penilaian) dilakukan untuk mengetahui sudah sejauh mana hasil kerja dari suatu organisasi. Dengan dilakukannya kegiatan tersebut, suatu organisasi dapat dilihat hingga sejauh mana faktor manusia dapat menunjang tujuan suatu organisasi tersebut dan juga suatu organisasi dapat menempatkan dan memilih orang yang tepat untuk menduduki suatu jabatan tertentu secara obyektif.

8. Faktor – Faktor yang mempengaruhi kinerja

Didalam ruang lingkup sehari-hari ada beberapa faktor yang dapat memperlambat dalam peningkatan suatu kinerja. Dessler (1998: 160) mengatakan, faktor yang dapat menghambat itu antara lain adalah "instruksi yang ambigu, kurang jelas tujuannya, seleksi karyawan yang tidak memadai, tidak tersedianya alat dan satuan tenaga kerja (manajemen) yang memusuhi". Menurut Kusnadi (2002: 276), berbagai kendala yang akan menghadang individu untuk melakukan pekerjaan yang optimal, tinggi dan baik adalah sebagai berikut di bawah ini:

a. Kekurangan waktu;
b. Adanya peralatan dan fasilitas yang tidak tepat;
c. Instruksi yang diberikan kurang jelas;
d. Tidak wajarnya tingkat kinerja yang diharapkan;
e. Tidak mencukupinya Otoritas formal;
f. Adanya saling himpit tugas;

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

g. Metode dan prosedur kerja didefinisikan dengan lemah;

h. Tidak mempunyai rasa kerja sama yang tinggi;

i. Pembagian tugas yang kurang jelas dan tidak tegas.

Setiap orang memerlukan persyaratan atribut individual dimana atribut individual ini harus sesuai dengan upaya kerja untuk mencapai tingkat kinerja yang tinggi. Sehingga sedikit atau lebihnya seseorang individu tertentu merasa termotivasi untuk melakukan pekerjaan sedangkan yang lainnya tidak. "Upaya kerja adalah suatu daya atau potensi yang dimiliki atau yang ada pada diri seseorang yang mungkin tidak sama antara individu yang satu dengan individu yang lainnya" Kusnadi (2002: 275).

Didalam upaya kinerja, faktor motivasi memegang peranan yang sangat sentral dan penting sehingga jika faktor motivasi ini rendah maka akan dapat dipastikan upaya kerja individu juga akan rendah.

9. Peningkatan Kinerja Aparatur yang Profesional

Mengoptimalkan kemampuan aparatur serta melakukan berbagai upaya terpadu untuk meningkatkan fungsi pelayanan publik yang dijabarkan dalam program aksi dan indikator kinerja merupakan salah satu arah kebijakan dari Peningkatan Aparatur Profesional Pemerintah yang Profesional (*Professional Public Servant*) yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Berbagai bentuk peraturan dan kebijakan terutama yang terkait dengan fungsi pelayanan publik harus transparansi supaya masyarakat juga tahu.
2. Peningkatan visi aparatur untuk memperkuat penerimaan instansi pemerintah dalam menunjang kebutuhan masyarakat umum.
3. Peningkatan sikap pelayanan dengan perlakuan yang sama terhadap semua golongan masyarakat dan dunia usaha.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4. Peningkatan kemampuan aparatur dalam segi profesionalisme, dedikasi, motivasi, disiplin, dan sikap mental yang bersih dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.

10. Konsep Pelayanan Publik

Salah satu jenis pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik kepada masyarakat sehingga dalam organisasi pemerintah pelanggan adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari pemerintah, karena pada hakekatnya pemerintah yang demokratis lahir untuk melayani warganya, konsep tersebut merupakan pengertian dari Pelayanan Publik, Osborne dan Gaebler. (1995: 192).

Adapun menurut Keputusan Menpan No. 81/1993 disebutkan bahwa profil pelayanan adalah sebagai berikut.

1. Sederhana, mudah, lancar dan tidak berbelit – belit;
2. Jelas dan pasti dalam tata cara persyaratan;
3. Terbuka dalam segala hal;
4. Ekonomis;
5. Efisiensi;
6. Adil dan merata;
7. Tepat waktu;
8. Aman, proses dan hasil pelayanan umum dapat memberi keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum.

Posisi yang diperintahkan sebagai konsumer erat sekali kaitannya dengan posisi *sovereign*. Melalui posisi sebagai *sovereign*, masyarakat memesan, mengamanatkan menuntut dan mengontrol pemerintah, sehingga jasa publik dan layanan sipil hisa dirasakan oleh setiap orang pada saat dibutuhkan dalam jumlah dan mutu yang memadai.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Oleh karena itu, Masyarakat merupakan sebagai konsumen produk – produk pemerintahan berhadapan dengan pemerintah sebagai produser dan distributor dalam posisi sejajar, yang satu tidak berada di bawah yang lain.

Istilah *good governance* menunjukkan suatu proses di mana rakyat bisa mengatur ekonominya, institusi dan sumber – sumber sosial dan politiknya tidak hanya digunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk menciptakan kohesi, integrasi, dan untuk kesejahteraan rakyat. Dengan demikian, bahwa kemampuan suatu negara mencapai tujuan negara sangat tergantung pada kualitas tata kepemerintahan di mana pemerintah melakukan interaksi dengan sektor swasta dan sektor ketiga. *Good governance* harus diawali dari upaya merancang bangun perumusan kebijakan, proses implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan. Karena kualitas tata kepemerintahan akan dapat dicapai apabila didukung oleh birokrasi yang bersih, berwibawa dan profesional.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) menegaskan, untuk meningkatkan pengelompokan atau tipologi suatu Polda terdapat beberapa petunjuk penilaian yang menjadi dasar pertimbangan dalam menyetujui peningkatan tersebut. Salah satu poin terpenting yang perlu mendapat perhatian serius dari Polda yang ingin meningkatkan tipologinya ialah pada sektor perbaikan tata kelola dan penerapan transparansi serta akuntabilitas. Semakin besar persentase penyelesaian kinerja dibanding beban kerja maka Polda tersebut dinilai memiliki komitmen dan motivasi yang tinggi untuk meningkatkan kinerja dan memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selama ini pedoman pembentukan dan perubahan tipe Polda masih mengacu pada Perkap No. 7 Tahun 2014 tentang Pembentukan dan Peningkatan Status Kesatuan Kewilayahan. Indikator penilaian pada Perkap tersebut cenderung bersifat kualitatif dan sulit untuk dilakukan pengukuran secara objektif serta lebih menekankan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pada aspek beban kerja bukan kinerja. Oleh karena itu, pedoman tersebut disempurnakan agar metode penghitungan tidak hanya didasarkan pada penghitungan terhadap beban kerja Polda saja, tetapi juga memperhitungkan capaian kinerja atau kemampuan Polda dalam menyelesaikan beban kerja tersebut.

11. Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Goetsh dan Davis konsep tentang kualitas itu (dalam Tjiptono, 1996: 51) diartikan sebagai suatu kondisi yang berubah-ubah yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Tetapi definisi kualitas sebagai suatu strategi menurut Ibrahim (1997: 1) ialah bisnis dasar yang memproduksi barang dan jasa yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan internal dan eksternal, seeara implisit dan explisit.

Pengertian kualitas menurut Gazpersz (1997: 4) dapat dibedakan menjadi dua pengertian, yaitu: Definisi strategik dan definisi konvensional. Definisi strategik menyatakan bahwa kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Sedangkan definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti: performansi (*performance*), keandalan (*reliability*), mudah dalam penggunaan (*easy of use*), estetika (*esthetics*) dan sebagainya.

Pada dasarnya definisi kedua kualitas tersebut lebih mengarah pada keistimewaan pokok, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan serta segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan, menurut Gaspersz (1997: 5)

Suatu standar yang harus dicapai oleh seorang/ kelompok/ lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

produk yamg berupa barang dan jasa merupakan definisi dari kualitas menurut Triguno (1999: 76). Selanjutnya beliau juga mengatakan bahwa berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/ persyaratan pelanggan/ masyarakat.

Garvin dalam Lovelock, (1994: 1993) memahami perbedaan pengertian dari kualitas dari berbagai ahli, maka dari itu Garvin mengelompokkan pengertian kualitas tersebut kedalam lima perspektif, dimana kelima macam perspektif ini yang bisa menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berbeda dalam situasi yang berlainan. Kelima macam perspektif kualitas tersebut menurut Garvin ialah sebagai berikut:

a. *Product based approach*, yang menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur.
b. *User based approach*, yang memandang bahwa kualitas tergantung kepada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang merupakan produk yang berkualitas paling tinggi.
c. *Value based approach*, yang memandang kualitas dari segi nilai dan harga dengan mempertimbangkan trade off antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai "*affordable excellence*".
d. *Transcedental Approach*, yang memandang kualitas sebagai innate excellence, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui, tetapi sulit didefinisikan dan dioperasionalkan.
e. *Manufacturing based approach*, yang memandang bahwa kualitas sebagai kesesuaian/ sama dengan persyaratan (*comformance to requirements*). Dalam sektor jasa, dapat dikatakan bahwa kualitasnya bersifat operations driven.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Berdasarkan uraian diatas, Garvin dapat menyimpulkan bahwa pada hakekatnya kualitas akan mengacu pada kriteria sebagai berikut :

1. Kondisi product/ jasa
2. Strategi dasar yang menghasilkan jasa
3. Karakteristik product
4. Keistimewaan product yang bebas dari kerusakan maupun kekurangan
5. Standar yang harus diraih

Kelima kriteria diarahkan untuk memenuhi dan memuaskan pelanggan/customer atau masyarakat. kualitas produk atau jasa hanya dapat ditentukan oleh pelanggan itu sendiri, karena hanya merekalah yang merasakan produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu organisasi baik bisnis maupun publik. Oleh karena itu kualitas selalu berfokus pada pelanggan (*Customer Focused Quality*).

Menurut Tjiptono (1996: 58) secara garis besar ada empat unsur pokok yang terkandung di dalam pelayanan unggul (*service excellence*), yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan.

Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang terbaik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau customer agar pelanggan tersebut dapat merasa sangat puas terhadap pelayanan tersebut. Menurut Triguno (1999: 78) pelayanan yang terbaik, yaitu "melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional dan mampu".

Menurut Tjiptono (1996: 58) secara garis besar ada empat unsur pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*), yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan, kenyamanan.

Keempat komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pelayanan menjadi tidak excellence apabila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat, yang pada akhirnya akan menciptakan loyalitas masyarakat kepada organisasi (institusi) yang bersangkutan.

Selanjutnya Wyckof (dalam Tjiptono, 1996: 59) mengartikan kualitas jasa atau layanan, yaitu: "Tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan". Artinya, jika jasa atau layanan yang diterima (perceived service) sesuai dengan diharapkan, jika kualitas layanan atau jasa di tanggapi dengan baik dan memuaskan, jika kualitas jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan akan di tanggapi buruk.

Dengan demikian, fungsi pemerintah tidak hanya sebatas pada aktivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat, tetapi juga harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tersebut benar-benar berkualitas.

Berdasarkan hubungan kualitas pelayanan kepada masyarakat tersebut, maka secara umum hubungan tersebut telah mencerminkan karakteristik pelayanan yang diinginkan pelanggan yaitu pelayanan yang lebih cepat (*faster*), lebih murah (*cheaper*) dan lebih baik (*better*), merurut Gazpersz, 1997: 12.

12. Manfaat dan faktor – faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan

Mengingat arti pentingnya kualitas pelayanan, banyak pakar yang berpendapat bahwa manfaat yang dapat dicapai dari menciptakan dan mempertahankan kualitas pelayanan jauh lebih besar daripada anggaran biaya yang dikeluarkan untuk mencapainya atau anggaran biaya akibat dari kualitas pelayanan kualitas yang buruk, bahkan kualitas pelayanan yang unggul pada era globalisasi ini, dipandang sebagai

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

sarana untuk meraih keunggulan dalam persaingan.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, selanjutnya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas pelanggan kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan, Tjiptono (1996: 54)

Kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan tingkat efisiensi, efektifitas, dan produktivitas dari system kemampuan kelembagaan, kepegawaian dan ketatalaksanaan dalam mendorong, menumbuhkan serta memberikan pengayoman terhadap prakarsa dan pemenuhan kebutuhan pelaksanaan dan kewajiban masyarakat, menurut LAN – RI (1990: 35).

Sejalan dengan fungsi pelayanan yang dilakukan oleh aparat pemerintah. Kristiadi (1994:135) mengatakan bahwa: "profesionalisme aparatur mutlak diperlukan seiring dengan pendayagunaan kelembagaan dan ketatalaksanaannya".

13. Dimensi Kualitas Pelayanan

Klasifikasi Lapangan Usaha Indonesia (KLUI) (dalam Hidayat dan Sucherly, 1986: 86) mengatakan bahwa sektor pemerintah termasuk dalam sektor "jasa". Pengalaman melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan atau jasa menunjukkan adanya kesulitan, terutama dalam mengukur produk jasa yang dihasilkan. Hal ini dikarenakan keluaran sektor pemerintah yang berupa jasa pelayanan terhadap masyarakat banyak jenis atau ragamnya, sehingga sulit dikuantifikasikan serta dinilai dengan harga.

14. Hubungan Teoritis Antara Kinerja Aparatur Dengan Kualitas Pelayanan

Seiring perkembangan, para penguasa pemerintah tidak lagi berpegang teguh pada komitmennya dan cenderung mengingkari kepada masyarakat. Berbagai bukti sejarah telah menunjukkan betapa besarnya harga sebuah komitmen antara pemerintah

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dan yang diperintah yang dilanggar harus di bayar mahal dengan berbagai revolusi dan kemarahan rakyat. Salah satunya, pecahnya Revolusi Prancis mewakili salah satu sekian banyak sejarah akibat pengingkaran sebuah komitmen antara pemerintah dan rakyat.

Thompson (dalam Thoha,1995: 92) berpendapat bahwa "birokrasi tidak mengenal belas kasihan, tidak pula mengenal cinta kasih". Kekuasaan pemerintahan sering dikatakan sebagai "lading" untuk mengeruk kepentingan dan nafsu pribadi dikarenakan para penguasa pemerintah tidak mampu mengendalikan dirinya dalam memegang kekuasaan. Tentunya hal ini merupakan kesimpulan dari berbagai perilaku aparat pemerintah yang memang sering melupakan "janjinya" kepada masyarakat.

Nilai – nilai etis bagi aparat pemerintah merupakan suatu yang setiap akibat dapat ditentukan sebab-sebabnya dan masing-masing sebab memiliki pengaruh terhadap terjadinya suatu akibat atau bisa dikatakan conditioin sine qua non dan tidak bisa ditawar– tawar lagi. Kejadian ini mendeskripsikan betapa rawannya keberadaaan pemerintah terhadap berbagai penyelewengan dan penyalahgunaan kekuasaan yang karena itu harus diatasi. Dengan meminjam istilah Suryaningrat (1992: 6), kinerja dengan demikian merupakan suatu "pagar" bagi aparat pemerintah dalam melaksanakan tugas – tugasnya.

Rasyid (1997: 79) berpendapat dalam kaitannya dengan pelayanan yang diberikan pemerintah, terdapat manfaat dari optimalisasi pelayanan adalah respek masyarakat atas sikap profesional pada hirokrat sebagai abdi masyarakat (*servant leaders*) dapat terjadi jika pelayanan publik yang efisien dan adil. Pada tingkat tertentu kehadiran birokrat yang melayani masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin dan kompetitif.

Dengan demikian, pelayanan publik yang berkualitas dapat memberi kepuasan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

bagi masyarakat juga bermanfaat terhadap citra aparat pemerintah itu sendiri. Mengingat semakin pentingnya kualitas pelayanan, organisasi publik dituntut dapat menterjemahkan kebutuhan dan tuntutan publik, sehingga produk layanan kepada masyarakat bisa dirasakan oleh setiap orang pada saat dibutuhkan dalam jumlah dan mutu yang memadai.

Eksistensi birokrasi swasta, yang sering dinilai cepat, efisiensi dan bermutu sangat bertentangan dengan opini masyarakat. Kejadian tersebut semakin memperjelas betapa mendesak sekali penerapan nilai – nilai etika bagi eksistensi aparat pemerintah. Masyarakat menyampaikan keluhannya sebagai wujud kekecewaan terhadap prosedur layanan yang diberikan oleh pemerintah. Yang telah menjadi ciri khas aparat pemerintah di mata masyarakat yaitu pelayanan yang lamban, tidak efisien dan birokratis serta pungli. Kinerja pegawai merupakan syarat yang tidak bisa di ganggu gugat yang diharapkan mampu memberikan acuan dan pembatas bagi perilaku aparat pemerintah dalam melaksanakan tugasnya terutama dalam mengemban misi pelayanan kepada masyarakat.

Pungutan liar atau pungli adalah pengenaan biaya di tempat yang tidak seharusnya biaya dikenakan atau dipungut. Kebanyakan pungli dipungut oleh pejabat atau aparat, walaupun pungli termasuk ilegal dan digolongkan sebagai KKN, tetapi kenyataannya hal ini jamak terjadi di Indonesia. Menurut hasil studi dari Pusat Studi Asia Pasifik Universitas Gadjah Mada bekerja sama dengan *United State Agency for International Development* (USAID) pada tahun 2004, biaya pungli yang dikeluarkan oleh para pengusaha di sektor industri manufaktur berorientasi ekspor saja, pertahunnya bisa mencapai 3 triliun rupiah.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

44417

Pengertian Pungutan dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah bea, iuran, kutipan, pajak, saweran, tarif yang wajib dibayarkan yang dilakukan oleh yang berwenang, dan pengertian liar dalam kamus besar bahasa Indonesia adalah tidak teratur, tidak tertata. Secara umum pengertian pungutan liar adalah kegiatan meminta sejumlah uang atau barang yang dilakukan dengan tidak tertata, tidak berijin resmi dan dilakukan secara sembunyi-sembunyi dari aparat penegak hukum.

Jika Dikaji lebih dalam maka PUNGLI adalah segala bentuk pungutan tidak resmi yang tidak mempunyai landasan hukum. Maka tindakan pungutan tersebut dinamakan sebagai pungutan liar yang mana pelaku pungli selalu diikuti dengan tindakan kekerasan atau ancaman kekerasan terhadap korban. Maka dapat dikatakan bahwa pungli adalah merupakan tindakan pemerasan sedangkan dalam hukum pemerasan merupakan tindak pidana.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

44417

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif analisis dengan menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu suatu metode penelitian untuk mengungkapkan gambaran yang jelas mengenai keadaan praktik pungli dan praktik korupsi yang ada di tubuh kepolisian khususnya di polda metro jaya berdasarkan data yang diperoleh, dengan cara mengumpulkan dan menganalisis data tersebut dan mengubahnya menjadi informasi baru. Bogdan dan Tailor menyatakan bahwa "Metode kualitatif merupakan prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang diamati, pendekatannya diarahkan pada latar dan individu secara holistic (utuh)" (Moleong, 2002:3). Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan, yang terdiri dari wawancara dan observasi lapangan.

Pemilihan metode ini juga didasarkan kepada alasan bahwa penelitian ini bertujuan untuk dapat menjelaskan dan menggambarkan mengenai keadaan praktik pungli dan praktik korupsi yang ada di tubuh kepolisian khususnya di polda metro jaya.

B. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan tipe penelitian yang disebut dengan tipe penelitian 'Deskriptif Analitis' yaitu metode penelitian yang bersifat menggambarkan bagaimana proses dari obyek yang diamati dan diteliti sehingga diperoleh suatu hasil penelitian yang menggambarkan dan menguraikan suatu proses atau aktivitas yang dilakukan. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana kinerja Polri

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dalam pelayanan publik khususnya pada Polda Metro Jaya yang menempati urutan pertama kasus pungli tertinggi di instansi pemerintahan.

C. Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang penulis lakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Studi Kepustakaan, yakni metode pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis yang sifatnya teoritis dan sehnbungan dengan bidang – bidang sedang diteliti, seperti buku – buku, majalah, dokumen jurnal penelitian, website dan berbagai literatur lainnya. "Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila didukung foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada (Sugiyono,2005:83). Penelaahan dimaksudkan untuk mendapatkan informasi secara lengkap serta menentukan tindakan yang akan diambil sebagai langkah penting dalam kegiatan ilmiah. Studi kepustakaan sering disebut juga data sekunder, yaitu data yang diperoleh dari informasi – informasi yang disediakan oleh unit atau lembaga – lembaga yang ada.

b. Wawancara, yakni teknik pengumpulan data berupa sebuah tanya jawab yang dapat dilakukan secara langsung antar penulis dan pihak yang berhubungan dengan objek yang sedang diteliti penulis, seperi meminta keterangan kepada Ombudsman dan Kepala Polisi Polda Metro Jaya.

2. Metode Pengolahan Data

Setelah terkumpulnya data dengan melakukan metode wawancara dan studi kasus yang memiliki tingkat kebenaran yang dapat dipertanggungjawabkan melalui pengaturan dan penyusunan yang baik sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

44417

tersebut, mengolah data berarti menimbang, menyaring, mengatur dan mengklarifikasikan. Menimbang dan menyaring data itu ialah benar-benar memilih secara hati-hati data yang relavan dan berkaitan dengan masalah yang tengah diteliti. Mengatur dan mengklasifikasikan ialah menggolongkan, menyusun aturan tertentu.

Selanjutnya dengan dasar pengujian keabsahan data diatas peneliti menggulirkan penelitian yang berawal dari: 1) permasalahan dan masalah dalam penelitian ini, 2) mengarahkan ke sumber data (analisis dari literatur tertulis atau online), 3) menentukan teknik pengumpulan data, 4) merangkum dan memberikan analisis pada data informasi yang diperoleh, 5) memastikan data dan informasi yang diperoleh, 6) mengolah, menafsirkan dan menguji keabsahan data, 7) menyajikan dan menganalisis.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

44417

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. HASIL

1. Studi kepustakaan

Berdasarkan hasil dari studi kepustakaan, yang meliputi berbagai sumber data mengatakan bahwa salah satu lembaga negara dengan memiliki angka tertinggi sebagai sarang pungli dan praktik suap menurut laporan Ombudsman pada tahun 2016 ialah Polri. Pada bulan Juli 2016 Mabes Polri melakukan operasi pungutan liar dengan menangkap anggota mereka juga yang kedapatan melakukan aksi tersebut. Pada tanggal 17 Juli sampai 17 Oktober terdapat 235 kasus pungutan liar, pelanggaran tersebut paling banyak terjadi di beberapa unit:

NO	UNIT	KASUS
1	Lalu Lintas	160
2	Badan Pemeliharaan Keamanan	39
3	Reserse Kriminal	26
4	Intilijen	10

Tabel 1. Data Unit Kepolisian Yang Rentan Dengan Pungutan Liar

Ketua Bagian Penum Polri Kombes Martinus Sitompul berpendapat bahwa, dari jumlah 235 kasus tersebut, Rangking tertinggi dengan memiliki kasus terbanyak ada di Polda Metro Jaya, disusul oleh Polda Jawa Barat, Polda Sumatera Utara, Polda Jawa Tengah, dan Polda Lampung. Selanjutnya, berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh Tim Riset Tirto.id kepada Mabes Polri menyatakan bahwa pada tahun 2016 melibatkan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

sebanyak 336 orang anggota polisi.

Metode yang digunakan saat Investigasi ini dengan cara Investigasi tertutup (melakukan pengamatan tertutup terhadap subjek), Analisis Ketentuan dan Perundang-undangan dan Wawancara terbuka. Objek dalam investigas ini terdiri atas :

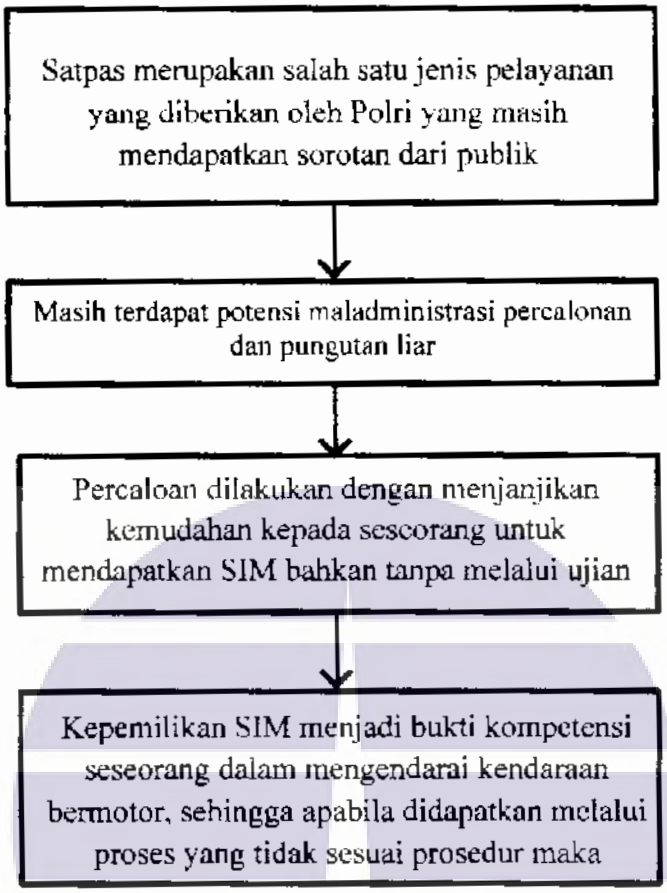
1. Polda Metro Jaya; (Polres Jakarta Selatan dan Polres Jakarta Timur)
2. Polda Bengkulu; (Polres Bengkulu)
3. Polda Sumatera Selatan; (Polres Banyuasin)
4. Polda Papua; (Polres Kota Jayapura)
5. Polda Jawa Barat; (Polrestabes Bandung dan Polres Cimahi)
6. Polda Sulawesi Selatan (Polrestabes Makassar, Polres Gowa, dan beberapa Polsek di wilayah keduanya)

Investigasi *Rapid Assesment* Oleh Ombudsman (Data Pungli)

Peran Pengawas Internal dalam Mencegah Praktik Percaloan dan Pungutan Liar pada Satpas di Wilayah Hukum Polda Metro Jaya (Ombudsman RI ; 2018).

Rujukan masalah dalam investasi ini ialah Investigasi atas Prakarsa Sendiri yang dilakukan oleh Ombudsman RI pada bulan Maret s.d. Mei Tahun 2015 yang hasilnya telah diserahkan pada bulan Mei 2016. Perintah Presiden untuk memperbaiki pelayanan publik pada melakukan pelayanan SIM dan pemberantasan pungli. Penindakan oleh Satgas Saber Pungli yang masih marak terjadi di beberapa daerah. Uraian latar belakang dari permasalah ini disesuaikan berdasarkan bagan dibawah ini :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka



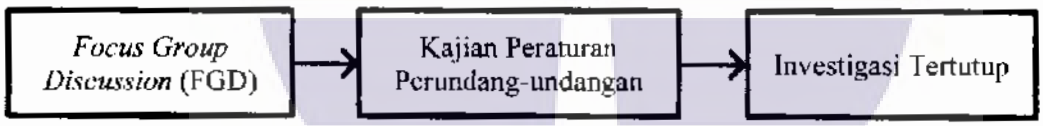
Peran pengawas internal dalam mencegah maladministrasi pada Satpas di Wilayah Hukum Polda Metro Jaya dalam hal ini yang diangkat yaitu tentang bentuk maladministrasi dalam praktek percaloan dan pungutan liar pada Satpas di Wilayah Hukum Polda Metro Jaya.

Untuk mengetahui bentuk maladministrasi dalam praktek percaloan dan pungutan liar pada Satpas di Wilayah Hukum Polda Metro Jaya yang merupakan tujuan dalam kajian ini, mengetahui peran pengawas internal dalam mencegah maladministrasi berupa praktek percaloan dan pungutan liar pada Satpas di Wilayah Hukum Polda Metro Jaya, mengetahui langkah penguatan yang dilakukan dalam mencegah maladministrasi berupa praktek percaloan dan pungutan liar pada Satpas di Wilayah Hukum Polda Metro Jaya. Sesuai dengan ketentuan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi, memuat prosedur dan syarat yang

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

harus dilalui untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi (SIM).

Dengan Tema kajian, yaitu tentang "Peran Pengawas Internal dalam Mencegah Praktik Percaloan dan Pungutan Liar pada Satpas di Wilayah Hukum Polda Metro Jaya". Sesuai ketentuan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi, memuat prosedur dan syarat yang harus dilalui untuk mendapatkan SIM. Disamping itu terdapat peran pengawas internal untuk menjamin kompetensi pengemudi wajib dilakukan pengendalian dan pengawasan terhadap penyelenggaraan penertiban SIM. Objek kajian ini adalah langkah perbaikan dalam menghilangkan praktik percaloan dan pungutan liar yang dilakukan oleh masyarakat sebagai pengaju SIM, masyarakat sekitar Satpas yang memanfaatkan kesempatan sebagai calo dan oknum petugas yang melakukan tindakan maladministrasi.



Pelaksanaan Investigasi (April 2018)

a. Satpas Polres Metro Jakarta Utara
b. Satpas Polres Metro Bekasi Kota
c. Satpas Polres Metro Depok (Pasar Segar)
d. Satpas Polres Metro Tangerang Kota

2. Temuan – Satpas Polres Metro Jakarta Utara

"Satpas SIM Jakarta Utara hanya melayani perpanjangan SIM, perpanjangan SIM dapat dilakukan dengan menyerahkan SIM lama dan fotocopy KTP pemohon. Untuk pembuatan SIM baru, Tim Ombudsman menemukan calo mengarahkan pemohon SIM untuk membuat SIM baru di Satpas Daan Mogot dengan difasilitasi pengantaran dan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

proses pembuatannya oleh calo, di Satpas SIM Daan Mogot pemohon SIM hanya perlu difoto saja tanpa melalui tes uji kompetensi mengendarai kendaraan bermotor"

a. Biaya Pembuatan SIM C : Rp. 850.000

b. Biaya Pembuatan SIM A : Rp. 850.000

3. Temuan – Satpas Polres Metro Bekasi Kota

"Tim menemukan Calo yang menawarkan jasa pembuatan SIM baru dan perpanjangan tanpa melalui tes uji kompetensi mengendarai kendaraan bermotor. Calo mengarahkan dan menawarkan kepada pemohon untuk pembuatan SIM baru dan perpanjangan dilakukan di Satpas SIM Depok, Satpas SIM Metro Bekasi Kota sedang diberlakukan sterilisasi dari Praktik Jasa Pembuatan SIM melalui Calo"

a. Biaya Pembuatan SIM C : Rp. 850.000

b. Biaya Pembuatan SIM A : Rp. 850.000

4. Temuan – Satpas Polres Metro Tangerang Kota

"Tim menemukan calo yang menawarkan jasa pembuatan SIM baru dan perpanjangan tanpa melalui tes uji kompetensi mengendarai kendaraan bermotor. Selain itu, calo menginformasikan kepada pemohon jika ada yang terkena penilangan di daerah Jakarta,

Bogor, Bekasi, Tangerang dan di Tol, maka dapat meminta bantuan kepada calo untuk menyelesaikan proses tilang tersebut"

a. Biaya Pembuatan SIM C : Rp. 550.000

b. Biaya Pembuatan SIM A : Rp. 650.000

c. Biaya Pembuatan Paket SIM C dan SIM A : Rp. 1.100.000

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

5. Temuan – Satpas Polres Metro Depok (Pasar Segar)

"Sebelum Tim Ombudsman masuk ke Ruang Pelayanan Satpas SIM, Tim bertemu dengan petugas yang berada di depan Ruang Pelayanan untuk menanyakan persyaratan pembuatan SIM baru, namun didekat petugas dating calo yang menawarkan pembuatan SIM baru dan/atau perpanjangan melalui calo tersebut. Ketika Tim Ombudsman menanyakan kepada petugas terkait kebenaran dapat membuat SIM di calo, petugas mengarahkan Tim Ombudsman kepada calo tersebut. Calo menawarkan pembuatan SIM baru dan/atau perpanjangan dengan melalui tes dan/atau tanpa melalui tes uji kompetensi mengendarai kendaraan bermotor;

a. Biaya Pembuatan SIM C : Rp. 700.000 (tanpa teori/ujian praktek, tinggal foto saja)
b. Biaya Pembuatan SIM A : Rp. 750.000 – Rp. 850.000 (tanpa teori/ujian praktek, tinggal foto saja)
c. Biaya Pembuatan SIM C : Rp. 600.000 (formalitas dengan teori/ujian praktek)
d. Biaya Pembuatan SIM A : Rp. 650.000 (formalitas dengan teori/ujian praktek)

6. *Focus Group Discussion* (FGD) – Mei 2018

Focus Group Discussion (FGD) dihadiri oleh pejabat dari Itwasda Polda Metro Jaya, Ditlantas Polda Metro Jaya, Dit Intelkam Polda Metro Jaya dan Satpas Daan Mogot. Adapun hasil FGD dalam rangka pencegahan praktik percaloan dan Pungli di lingkungan Satpas di Wilayah Polda Metro Jaya :

a. Perlu dilakukannya penambahan Personil Provost untuk melakukan pengawasan pada pelayanan Satpas di Wilayah Polda Metro Jaya;
b. Perlu ditingkatkannya peran intelijen dalam hal pengumpulan bahan keterangan dan laporan informasi terkait pelayanan Satpas di Wilayah Polda Metro Jaya;

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

c. Polda Metro Jaya dan Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya dapat melakukan pengamatan lapangan bersama-sama, sebagaimana MoU dan PKS Ombudsman RI dengan Polri.

Ombudsman RI perwakilan Jakarta Raya dengan Polda Metro Jaya c.q. Ditlantas dan Itwasda bersepakat untuk melakukan pertukaran data informasi secara regular dalam kurun waku 2 (dua) bulan sekali, guna perbaikan pelayanan pada Satpas di Wilayah Polda Metro Jaya; Ombudsman RI Perwakilan Jakarta Raya dengan Polda Metro Jaya bersepakat untuk bekerjasama dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Satpas SIM di Wilayah Polda Metro Jaya.

7. Kajian Peraturan Perundang – undangan

Adapun dalam penelitian ini, kajian perundang-undangan terkait dengan pengendalian dan pengawasan sistem penyelenggaraan pelayanan publik untuk mewujudkan *good governance*, antara lain:

a. Undang-Undang No 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia, Pasal 15 Ayat 2 C, Polri berwenang dalam melakukan pengawasan pelaksanaan penertiban SIM sesuai dengan prosedur yang berlaku. Perwujudan kewenangan polri diharapkan mampu menanggulangi kegiatan pungutan liar yang sudah membudaya pada penyelenggaraan pembuatan SIM.

b. Peraturan Pemerintah No 2 Tahun 2003 tentang Disiplin Polri, Pasal 6 huruf q dan w, mengamanatkan bahwa Anggota Polri dilarang untuk menyalahgunakan wewenang dan melakukan pungutan tidak sah dalam bentuk apapun untuk kepentingan pribadi, golongan, atau pihak lain.

c. Undang-Undang No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan, Pasal 87 Ayat 2, mewajibkan Petugas Polri dibidang penerbitan SIM menaati prosedur

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

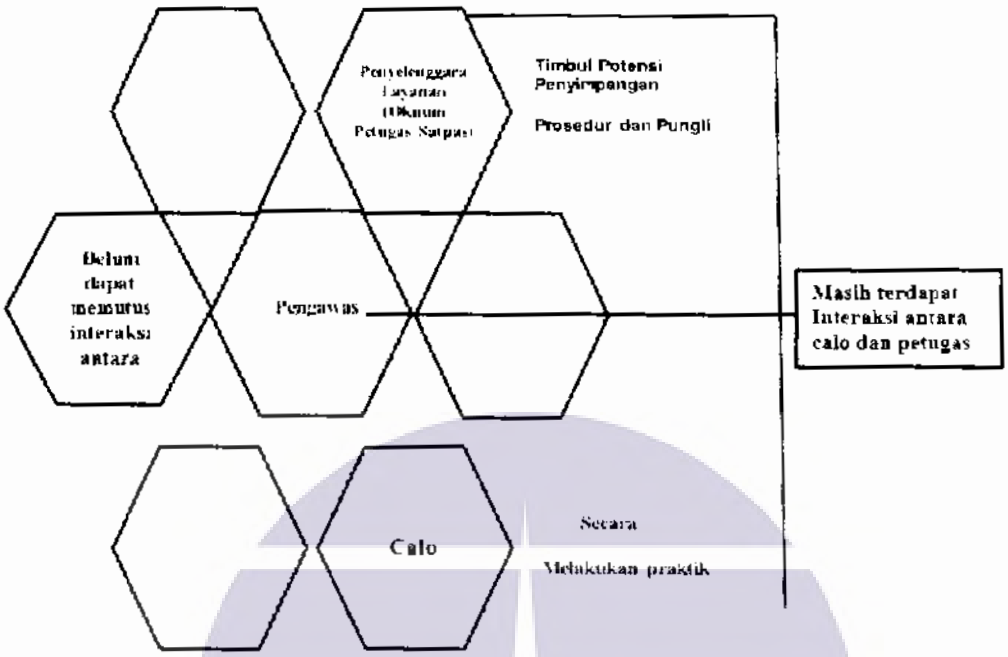
penerbitan SIM. Harapannya pada struktur organisasi Polri tidak terjadi kegiatan pungutan liar dan/atau maladministrasi agar terwujud penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan prinsip *good governance*.

d. Peraturan Kepala Kepolisian No 9 Tahun 2012 tentang Surat Izin Mengemudi, Pasal 69, menjelaskan bahwa kegiatan pengendalian dan pengawasan terhadap penyelenggaraan SIM dilakukan oleh pengawas internal dan/atau eksternal melalui kegiatan audit, tinjauan (*review*), evaluasi, pemantauan, sistem pelaporan secara rutin maupun insidental, dan pengawasan lain. Hal ini sangat berpengaruh dalam proses penanggulangan pungutan liar dan/atau maladministrasi.

e. Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 15, mengatur penyelenggara pelayanan untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanan serta memenuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Dasar hukum di atas menunjang dalam mengatasi persoalaan pungutan liar dan/atau maladministrasi yang dapat dijadikan acuan atau dasar bahwa batas-batas mana yang menjadi peluang untuk kegiatan maladministrasi dan bagaimana penyelanggara pelayanan publik dikatakan bersalah melanggar ketentuan-ketentuan pelayanan publik yang baik menurut hukum.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka



Simpulan dalam kajian ini yaitu keberadaan calo yang dominan masih beredar secara bebas di Area pelayanan Satpas untuk memberikan penawaran dan kemudahan dalam pengurusan SIM. Calo menjanjikan bahwa penerbitan SIM lebih mudah karena dijamin lulus, serta tidak calon pemohon tidak dibebani dengan uji SIM. Fakta yang terdapat di area pelayanan Satpas keberadaan Calo dapat beredar secara bebas, berkaitan erat dengan Pengawas Internal yang belum maksimal dalam menjalankan tugas dan fungsi sebagaimana ketentuan. Bahwa langkah yang pernah diambil oleh Polri untuk melakukan sterilisasi Satpas dari keberadaan calo masih belum optimal, karena calo dapat dengan mudah ditemukan pada area pelayanan dan luar area pelayanan, Pengawas Internal belum optimal dalam melakukan perbaikan guna mencegah praktik percaloan dan pungutan liar. Tindakan tersebut dilakukan dengan memastikan implementasi standar pelayanan publik, mengutamakan penempatan personel dengan mempertimbangkan integritas pelaksana dan penyelenggara pelayanan serta secara berkelanjutan melakukan penindakan terkait pelanggaran disiplin, Praktik percaloan dan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pungutan liar di Satpas merupakan gejala yang dapat mencoreng citra positif Polri, sehingga perlu mendapatkan perhatian serius.

Adapun saran dalam kajian analisis ini yaitu penguatan Peran Pengawas Internal melalui program pengawasan yang berkelanjutan serta diketahui secara terbuka oleh publik sehingga mampu mendorong efek jera serta meningkatkan integritas pelaksana dan penyelenggara pelayanan, melakukan review terhadap sistem pelayanan yang berpotensi maladministrasi, khususnya terkait dengan penyelenggaraan dan penentuan kelulusan peserta uji SIM, melakukan sterilisasi pada area pelayanan dan luar area pelayanan Saptas dengan melibatkan Pengawas Internal serta Fungsi Propam Polri, Mendorong implementasi standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Melakukan pengawasan secara terbuka dengan melibatkan pengawas eksternal seperti Ombudsman RI dan Kompolnas.

Penganggaran mendukung perbaikan pelayanan publik. Ketiga, saran dari Kepala Badan Intelijen dan Keamanan Polri menyarankan untuk membentuk tim untuk melakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan SKCK dengan melihat praktik di lapangan dan penerapan terhadap prosedur yang telah ditentukan dan melakukan review terhadap sistem pelayanan SKCK serta mendorong pengawasan internal pada fungsi intelijen dan keamanan Polri agar lebih efektif.

8. Wawancara

a. Temuan Ombudsman

Ombudsman menemukan bahwa masih banyak Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu (SPKT) pada tingkat Polres, Polsek hingga Polsubsektor di wilayah hukum Polda Metro Jaya yang tidak melengkapi tempat layanannya dengan Standar Layanan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Minimal. Hal ini menyebabkan masyarakat tidak mengetahui produk layanan yang didapat seperti pelayanan, alur, jangka waktu maupun biaya yang diperlukan. Potensi maladminstrasi yang kerap terjadi dalam SPKT ialah pungutan liar ketika masyarakat menanyakan apakah terdapat biaya terhadap pengurusan Surat Keterangan Tanda Lapor Kehilangan (SKTLK).

Ada 11 satuan wilayah yang menurut Ombudsman masih menarik pungutan liar dari pengambilan data lapangan pada April, September 2017, dan April 2018. Beberapa di antaranya adalah Polsubsektor Manggarai, Polsek Mampang Prapatan, dan Polres Metro Jakarta Barat. Dalam pengambilan data tahun 2017 dan 2018 di wilayah tersebut masih tetap di temukan permintaan sejumlah uang. Kepolisian di wilayah hukum Polda Metro Jaya dinilai tidak mengimplementasikan standar pelayanan yang diatur dalam Undang- Undang Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelayanan Publik. Selain masalah pungutan liar, Ombudsman menemukan bahwa masih banyak SPKT pada tingkat polres, polsek, hingga polsubsektor yang tidak melengkapi tempat layanannya dengan Standar Layanan Minimal. Hal ini menyebabkan masyarakat tidak mengetahui produk layanan yang didapat baik pelayanan, alur, jangka waktu, maupun biaya yang diperlukan. (Pejabat Ombudsman, 2019).

b. Temuan Obudsman pada Pelayanan SKCK di Polda Metro Jaya

Menurut Ombudsman RI (2018), Polri memiliki kewenangan dalam penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) yang juga wajib mematuhi ketentuan pelayanan publik. Ombudsman RI memiliki kewenangan untuk melakukan investigasi atas prakarsa sendiri guna menyampaikan saran perbaikan pelayanan publik kepada Polri. Polri perlu mengambil langkah konkrit guna perbaikan pelayanan publik penerbitan SKCK. Adapun permasalahnnya yaitu tentang penyelenggaraan pelayanan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

penerbitan SKCK dan potensi maladministrasi pelayanannya. Dengan urgensi yaitu Praktik layanan penerbitan SKCK masih terdapat potensi maladministrasi dan muncul persepsi masyarakat yang *negative* tentang layanan tersebut. Pelayanan publik menjadi salah satu agenda Reformasi Birokrasi dan perlunya peningkatan pengawasan guna menjamin kualitas pelayanan publik, dan Mendorong perbaikan pelayanan publik pada lingkup Polri berarti juga ikut mendorong citra positif dan tingkat kepercayaan publik kepada Polri.

Hasil wawancara penulis dengan responden pertama (pejabat Ombudsman), pungli merupakan maladministrasi atau bisa juga dikatakan perilaku atau perbuatan melawan hukum dan menggunakan wewenang untuk tujuan lain seperti contohnya pungli atau meminta uang. Dalam Maladministrasi ini merupakan kewenangan ombudsman tertulis dalam Undang Undang Nomor 37 Tahun 2008 Mengenai Ombudsman Republik Indonesia. Praktik Pungli yang paling sering yaitu pada saat:

1) Satpas
2) Samsat, dengan mempersulit masyarakat pada saat melakukan transaksi.
3) SIM, dengan menambahkan biaya dengan dalib pajak dan lain-lain.
4) SKCK, dengan menambahkan uang sejumlah Rp. 30.000,00 saja.
5) Masih banyak pungli untuk legalisasi dan lain-lain.

Responden pertama berpendapat pungli terjadi dikarenakan Integritas petugas yang menambah- nambahkan atau melebihkan suatu transaksi, seperti contoh: gosok nomor angka harus bayar. Setelah itu pada saat tidak lulus ujian untuk mendapatkan SIM C harus bayar lebih dari Rp. 100.000, dan kurang didukungnya oleh Dr. Masy setelah itu kurangnya pengawasan Satpas Daan Mogot dikarenakan Satpas Daan Mogot hanya 2 bulan steril saat diawasi, pengawasan internal polda dan propan terbilang masih lemah

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dan propos tidak bisa menjaga area, dan permasalahan pungli ini masih terus berulang karena terus dibiarkan tanpa ditindak lanjuti. Banyak laporan pungli yang telah diterima, tetapi sedikit yang diproses. Meskipun telah diproses beberapa ada yang salah sasaran alhasil yang di tangkap ialah preman dan mendapatkan penghargaan nasional padahal bukan termasuk aparat, dan yang tertangkap hanya diberikan pembinaan dan yang tergabung justri bidang rawan dishup, lantas, dan lapas. Dalam kasus pungli internal yang bertanggung jawab ialah Polresta Bekasi. Kapolres berhasil menegaskan dan progresif bersih dari calo, akan tetapi setelah berganti kebijakan berubah terus bahkan ada reward bagi yang melaporkan terjadinya pungli.

Disamping itu, hasil wawancara penulis yang berbeda dengan responden kedua (ITWASDA Polda Metro Jaya 25 Agustus 2019, Polda Metro Jakarta) dengan mengutarakan beberapa pertanyaan mengenai pendapat tentang temuan Ombudsman perihal pungli yaitu beliau mengutarakan bahwa bidpropam (bidang profesi dan pengamanan pada organisasi polri) yang menangkap. Hal ini didasarkan pada Peraturan Presiden (PerPres) sebagai induknya. Pungli ini rentan terjadi pada beberapa oknum seperti contoh: pengawas pelaksanaan manajemen, klarifikasi laporan tertulis, saber pungli, Unit Pelaksanaan Proyek (UPP). Hal ini pun terjadi dibeberapa unit seperti contoh: Sub unit penindakan, Sub unit inteligen, Sub unit pencegahan, Sub unit yustisi atau yang dikenal saran pendapat hukum. Responden juga mengatakan pungli terjadi sejak melaksanakan unit pemberantasan pungli di sektor pelayanan publik secara keseluruhan. Program saber pungli ini merupakan unsur-unsur instansi yang terpadu.

Responden kedua mengatakan tentang oknum yang berhak mengawasi permainan soal pungli merupakan Lembaga pengawas seperti contoh Ombudsman, wartawan dan masyarakat. Beliau mengatakan alasan tersebut sangat rentan terjadi, dengan solusi

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

bidpropam (bidang profesi dan pengamanan pada organisasi polri) juga harus diwawancarai. Langkah dari Polda Metro Jaya untuk mengatasi pungli tersebut yaitu dengan pelayanan publik yang merupakan sebuah reformasi birokrasi, dalam hal ini contohnya transparan secara mekanisme waktu yang tepat, biaya, komitmen, ada pantauan dari CCTV, pelayanan publik yang bersih dari pencaloan.

B. PEMBAHASAN

1. Faktor-faktor Yang Menyebabkan Maraknya Terjadi Kasus Pungli di Bidang Pelayanan Publik Pada Tubuh Polda Metro Jaya

Sebelum memaparkan faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kasus pungutan liar di kepolisian, Indonesia adalah tipe negara kesejahteraan (*welfare states*) yang tersurat dan tersirat dalam pembukaan UUD Negara RI Tahun 1945 ". Pemerintah Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia ..dan seterusnya". Akan tetapi, sering sekali muncul masalah dalam pelayanan pemerintah terhadap masyarakat yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah. Seperti maraknya kasus pungli, yakni karena kurangnya transparansi biaya pelayanan publik yang memiliki tujuan untuk memudahkan urusan atau memenuhi kepentingan dari pihak pembayar pungutan. Sebenarnya pungli tidak terjadi dikalangan kepolisian saja, tetapi juga terjadi di instansi-instansi lain diantaranya seperti, dalam sektor pertahanan, sektor pendidikan, sektor cukai dan pajak, sektor kepegawaian, sektor perizinan, sektor perhubungan, sektor kesehatan dan lain-lain.

Pungutan liar atau yang biasa disebut dengan pungli ataupun suap telah lama melekat di tubuh Polri, sehingga menempatkan institusi Polri paling memiliki citra buruk

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

sebagai Lembaga Negara. Dalam kode etik Profesi Kepolisian Pasal 5 menyatakan anggota Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat senantiasa :

a. Memberikan pelayanan terbaik;
b. Menyelamatkan jiwa seseorang pada kesempatan pertama;
c. Mengutamakan kemuahan dan tidak mempersulit;
d. Bersikap hormat kepada siapapun dan tidak menunjukkan sikap congkak/arogan karena kekuasaan;
e. Tidak membeda-bedakan cara pelayanan kepada semua orang;
f. Tidak mengenal waktu istirahat selama 24 jam, atau tidak mengenal hari libur;
g. Tidak membebani biaya, kecuali diatur dalam peraturan perundang-undangan;
h. Tidak boleh menolak permintaan pertolongan bantuan dari masyarakat dengan alasan bukan wilayah hukumnya atau karena kekurangan alat dan orang;
i. Tidak mengeluarkan kata-kata atau melakukan gerakan-gerakan anggota tubuhnya yang mengisyaratkan meminta imbalan atas batuan Polisi yang telah diberikan kepada masyarakat.

2. Konsep dan teori yang digunakan untuk pembahasan

Terkait dengan adanya standar profesionalisme polisi dapat dilihat dalam hukum profesionalisme polri, dari parameter maka dapat dilihat sebagai berikut:

a. *Well Education*, yaitu seorang polisi harus memiliki jenjang pendidikan yang baik.
b. *Well Motivation*, yaitu seorang polisi harus memiliki motivasi yang baik dalam menjalankan tugasnya.
c. *Well Trained*, yaitu seorang polisi harus dibekali dengan pelatihan secara terus menerus melalui proses managerial yang ketat.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

d. *Well Salary,* yaitu seorang polisi haruslah digaji dengan bayaran yang memadai untuk menunjang pekerjaannya sehingga tidak cenderung untuk korupsi.

e. *Well Equipments,* yaitu tersedianya saran dan prasarana yang cukup, serta penyediaan sistem dan sarana teknologi kepolisian yang baik.

Peningkatan tipe Polda selain berdampak pada penguatan organisasi, sumber daya, personel, dan anggaran, tetapi juga berdampak pada penambahan beban anggaran APBN. Untuk itu peningkatan tipe tersebut harus membawa manfaat yang jauh lebih besar dibandingkan biaya yang dikeluarkan oleh negara. Secara umum, pedoman tersebut akan mengacu pada dimensi dan indikator kriteria yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Polri. Kualitas kinerja, dan kemampuan satuan yang secara keseluruhan berpengaruh pada beban kerja yang didasarkan pada tugas dan fungsi *(core business)* dan tantangan yang dihadapi Polri saat ini merupakan Dimensi dan indikator Kriteria penilaian tersebut didasarkan pada kondisi demografis,. Apabila benefit yang dihasilkan lebih kecil dibandingkan *cost* yang harus dikeluarkan maka peningkatan tipe Polda dapat dikatakan tidak memberikan konstribusi positif.. Sudah saatnya kita mulai menerapkan organisasi yang berbasis kinerja," tegas Menteri. Tingkat keberhasilan penerapan SPBE ini kedepannya akan menjadi salah satu indikator dalam menentukan prestasi dan kinerja Polda yang kemudian bisa dijadikan sebagai bahan penilaian dalam meningkatkan tipe Polda tersebut. Untuk itu, Polda selaku instansi pelayanan juga diharapkan mulai meningkatkan kualitas pelayanan yang didukung dengan penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik. Peningkatan tipe Polda jangan dimaknai sebagai peningkatan kepangkatan saja, tetapi harus dimaknai sebagai wujud reward atas perbaikan kinerja dan kualitas pelayanan, menteri menekankan. Semakin tinggi indeks SPBE maka semakin besar juga peluang Polda untuk mendapat reward berupa kenaikan tipe tersebut. Untuk

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

itu, peningkatan tipologi hendaknya tidak hanya didasarkan pada pertimbangan peningkatan beban kerja saja. Namun perlu juga melihat sejauh mana capaian penyelesaian kerja yang berhasil dilaksanakan, sejauh mana perbaikan kualitas pelayanan kepada publik, dan bagaimana penerapan SPBE dan WBK WBBM di Polda tersebut. Oleh sebab itu, sebagai konsekuensi logis dari hasil evaluasi terhadap tingkat kinerja dan kualitas pelayanan publik tipe Polda "tidak tetap" tetapi dapat "berubah naik dan turun". Untuk itu, dapat dijadikan sebagai *tools* bagi Mabes Polri dalam melakukan kontrol dan supervisi kepada Satuan Kewilayahan dalam peningkatan maupun penurunan tipe Polda maupun satuan kewilayahan lainnya. Inilah yang menjadi *keypoints* yang menentukan dalam meningkatkan tipologi Polda.

Dilihat dari parameter profesionalisme Polri diatas mengungkapkan bahwa setiap Polisi dalam melaksanakan kewajiban (tugas-tugasnya) dengan baik sesuai prosedur dan mendapatkan hak-haknya setelah menjalankan kewajibannya tersebut. Anggota kepolisian menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur, namun ketika Polisi dihadapkan dengan masyarakat tidak menerapkan prosedur yang ada, dalam artian prosedur tersebut di perumit oleh petugas, seharusnya anggota kepolisian juga harus tetap menerapkan sesuai dengan prosedur yang ada. Namun yang sering terjadi ketika masyarakat mulai lelah dengan suatu proses pelayanan yang rumit tersebut dan ketika meminta tolong kepada petugas (anggota polisi) dan petugas (anggota polisi) tersebut pun membantu dengan cara yang tidak tepat dan menyalahi aturan. Jika memang masyarakat yang memulai dan meminta bantuan untuk prosedur yang instan dengan memanfaatkan petugas (anggota 71 kepolisian) dan yang bersangkutan juga "mengiyakan" maka masyarakat tidak dapat disalahkan begitu saja, tetapi petugas (anggota kepolisian) juga salah, karena petugas yang bersangkutan menyalahi

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

wewenangnya dan disini keduanya saling memberi dan menerima.

Melalui berita tempo.com Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Jendral Tito Karnavian di Markas Besar Polri mengatakan bahwa penyebab terjadinya pungutan liar dalam kepolisian adalah adanya polisi yang serakah dan kurangnya biaya yang disebabkan oleh belanja barang Polri yang hanya sekitar 20% dengan dampak terdapatnya sektor kepolisan yang melakukan pungutan liar.

Kepala Divisi Humas Polri Irjen boy Rafli Amar berpendapat, faktor yang menyebabkan praktik pungutan liar (pungli), yang pertama ada keinginan dari penyelenggara Negara untuk mendapatkan penghasilan lebih, dimana posisi penyelenggara Negara yang berpenghasilan rendah di tuntut dengan pengeluaran yang lebih besar daripada pendapatan yang diterima, kemudian para penyelenggara Negara tersebut memanfaatkan posisi jabatan atau wewenangnya, yang kedua posisi masyarakat yang tidak mengindahkan SOP pelayanan yang seharusnya dipatuhi, anggapan masyarakat dengan prosedur pelayanan yang lama, susah dan mungkin memang dipersulit oleh petugas, sehingga masyarakat lebih memanfaatkan petugas dengan kewewenangnya dengan saling memberikan keuntungan.

Tingginya tingkat ketidakpastian pelayanan sebagai akibat adanya prosedur pelayanan yang panjang dan melelahkan menjadi penyebab dari semakin banyaknya masyarakat yang menyerah ketika berhadapan dengan pelayanan publik seperti ini. Hal ini merupakan salah satu faktor yang menyebabkan masyarakat cenderung semakin toleran terhadap praktik pungutan liar dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Selain itu dalam Soedjono dalam situs kajian pustaka tahun 2016, menyatakan bahwan praktik pungutan liar juga dapat terjadi karena:

a. Faktor ketidak cukupan gaji pegawai dan sifat tamak dari pegawai tersebut dalam

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

lingkungan kehidupan sosialnya.

b. Tidak memiliki rasa malu untuk melakukan pungutan liar dan KKN dari masing-masing individu dalam melakukan perbuatannya.

c. Pungutan liar sudah menjadi sistem didalam melakukan pelayanan kepada masyarakat, seolah-olah pola budaya ini sudah menjadi kelaziman sehingga masyarakat tidak lagi mempermasalahkannya dan karena memang tidak berdaya untuk melawannya.

d. Adanya Pembebanan anggaran biaya yang diberikan oleh atasan kepada bawahannya untuk mengumpulkan dana, sebagai upeti setoran kepada atasannya.

e. Banyaknya isu didalam dunia birokrasi, bahwa untuk menduduki suatu jabatan tentu harus membayar sejumlah dana tertentu untuk dapat menduduki jabatan tersebut.

Dalam bukunya berjudul Memberantas Korupsi Bersama KPK karya Ermansjah Djaja, Pungutan liar dapat disamakan dengan perbuatan korupsi, ini merupakan penyakit yang parah dalam masyarakat dan ada beberapa fator-faktor politik, administrasi, dan budaya diantara lain adalah:

a. Rendahnya gaji pegawai negara

Sudah menjadi pengetahuan umum bahwa gaji pegawai negeri terbilang cukup rendah dengan pengeluaran kebutuhan yang lebih banyak, sehingga memaksa mereka untuk melakukan pungutan liar atau korupsi agar dapat mencukupi kebutuhan keluarganya agar tetap bertahan hidup.

b. Kekurang pedulian pemerintah terhadap korupsi

Bisa jadi kurangnya kemauan pemerintah untuk memberantasan korupsi juga

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

menimbulkan dugaan bahwa korupsi memang sengaja dibiarkan sebagai cara untuk mengumpulkan dana bagi partai politik tertentu. Pemerintah belum ada keinginan yang serius untuk sungguh-sungguh memberantas korupsi, ini menyebabkan muncul adanya tuduhan pilih kasih dalam pengungkapan kasus korupsi. Namun kehadiran KPK selama ini patut mendapatkan penghargaan karena sudah tertangkapnya beberapa kasus korupsi yang terjadi di Negara Indonesia kita. Tetapi tetap harus dikritisi juga oleh masyarakat agar tidak kendor dalam menjalankan tugasnya.

c. **Dari sudut politik dan administrasi Negara**

Dari sudut ini, kelemahan sistem politik dan administrasi Negara terutama yang berkaitan dengan sistem dan struktur penggajian bagi pegawai negeri, masalahnya pelayanan publik yang berkaitan dengan perizinan, pajak, imigrasi dan lain lain serta kurangnya akuntablitas dan transpparansi merupakan salah satu yang dapat mengakibatkan korupsi terjadi.

d. **Pengaruh budaya dan tradisi lama**

Dari segi pengaruh budaya, istilah korupsi sudah ada sejak dahulu, pemberian upeti yang dilakukan di jaman dahulu dianggap sebagai kewajiban adat dan lama kelamaan menjadi hal yang biasa dan berakibat dari dorongan dan pembenaran budaya.

Kemudian, berbicara tentang faktor penyebab korupsi di Indonesia menurut penasihat KPK Abdullah Hehamahua dalam Jurnal Ermansjah Djaja tentang Memberantas Korupsi Bersama KPK halaman 48, terdapat beberapa penyebab terjadinya korupsi di Indonesia yaitu :

a. **Sistem Pelayanan Negara yang keliru**

Prioritas pembangunan lebih fokus di bidang pendidikan dikarenakan Indonesia

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

merupakan negara berkembang, akan tetapi selama ini pembangunan difokuskan dibidang ekonomi. Padahal Negara Indonesia terbatas dalam memiliki SDM, uang, manajemen, dan teknologi. Konsekuensinya, semuanya di import dari luar negeri.

b. Kompensasi PNS rendah

Sekitar 90% PNS melakukan KKN, baik berupa korupsi waktu, melakukan kegiatan pungli maupun mark up kecil-kecilan demi menyeimbangkan pemasukan dan pengeluaran pribadi/keluarga, wajar dalam Negara yang baru merdeka tidak memiliki uang yang cukup untuk membayar kompensasi yang tinggi kepada pegawainya, tetapi disebabkan oleh prioritas pembangunan di bidang ekonomi

c. Pejabat yang serakah

Pola hidup konsumerisme yang dilahirkan oleh sistem pembangunan seperti diatas mendorong pejabat untuk menjadi kaya secara instant. Sikap serakah dimana pejabat menyalahgunakan wewenang dan jabatannya unutk kepentingan tertentu.

d. *Law Enforcement* tidak berjalan

Para pejabat serakah dan PNS yang melakukan KKN dikarenakan gaji yang tidak cukup, maka boleh dibilang penegak hukum tidak berjalan hampir diseluruh lini kehidupan karena tidak ada ketegasan, baik di instansi pemerintahan maupun di lembaga kemasyarakatan karena segala sesuatu diukur dengan uang.

e. Hukuman yang ringan terhadap koruptur

Disebabkan oleh *Law Enforcement* tidak berjalan dimana aparat hukum bisa dibayar, mulai dari polisi, jaksa, hakim dan pengacara maka hukuman yang dijatuhkan kepada para koruptor sangat ringan sehingga tidak menimbulkan efek jera dan rasa takut dalam masyarakat.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

f. Pengawasan yang tidak efektif

Dalam sistem manajemen yang modern selalu ada instrument yang disebut internal control yang bersifat *in build* dalam setiap unit sehingga sekecil apapun penyimpangan akan terdeteksi sejak dini dan secara otomatis pula dilakukan perbaikan. *Internal Control* di setiap unit ini tidak berfungsi karena pejabat atau pegawai terkait justru turut bergotong royong melakukan KKN.

g. Tidak ada keteladanan pemimpin

Ketika resesi ekenomi (1997), keadaan perekonomian Indonesia setingkat lebih baik dari Thailand. Pemimpin di Thailand memberikan pola hidup sederbana, sehingga lahir dukungan moral dan material dalam masyarakatnya. Dalam waktu relative singkat, Thailand mengalami *recovery* dan material dalam masyarakatnya. Di Indonesia, tidak ada pemimpin yang bisa dijadikan teladan, maka bukan saja perekonomian Negara yang belum *recovery* babkan tatanan kehidupan berbangsan dan bernegara makin mendekati jurang kehancuran.

h. Budaya masyarakat yang kondusif KKN

Di Indonesia, masyarakat cenderung patemalistik. Dengan demikian, mereka turut melakukan KKN dalam urusan sehari-hari, misalnya dalam mengurus perizinan, KTP, SIM, dan lain-lain.

Kemudian dari beberapa sumber diatas dapat dilihat secara umum bahwa faktor yang menyebabkan terjadinya pungutan liar adalah:

1) Peran aktif dari masyarakat

Sebagian tidak dapat dipungkiri lagi bahwa masyarakat juga ikut berperan aktif dalam praktik pungutan liar tersebut. Contohnya saja dalam kasus pelanggaran lalu lintas, tidak sebagaian masyarakat menyuap oknum kepolisian agar terbebas

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dari jeratan hukum yang berlaku.

2) **Proses pelayanan**

Yang "dipersulit" oleh petugas. Sebagai contoh ketika dalam pelayanan pembuatan SIM, tidak jarang petugas pembuatan SIM mempersulit proses pembuatan SIM tersebut, tetapi dengan "pemberian uang tambahan" proses pembuatan SIM tersebut menjadi dipermudah oleh petugas.

3) **Faktor mental**

Karakter atau tingkah laku dalam bertindak dari masing-masing individu dan mengontrol dirinya sendiri dalam menjalankan tugasnya sebagai aparat kepolisian yang melayani masyrakat dan menciptakan kamtibmas. Amanah yang diberikan dalam melaksanakan tugasnya, namun masih ada yang menyalahgunakan wewenang, dengan memanfaatkan jabatan untuk kepentingan tertentu.

4) **Posisi polisi yang berada di tengah masyarakat yang beraneka ragam**

Lingkungan masyarakat yang beraneka ragama dan cenderung tidak setabil merupakan salah satu faktor penyebab lengser atau tidaknya aturan yang seharusnya di ditegakkan oleh aparat kepolisian. Kondisi masyarakat yang tidak stabil, cenderung membuat aparat kepolisian berada di posisi lemah.

5) **Faktor kultural**

Budaya dan sistem organisasi di internal kepolisian, budaya dan sistem yang terbentuk di suatu lembaga yang berjalan terus menerus terhadap praktik pungutan liar dan penyuapan dapat menyebabkan pungutan liar tersebut hal biasa. Seperti contoh ketika terdapat penerimaan anggota baru di lembaga kepolisian. Sudah menjadi rahasia umum, bahwa dengan adanya sejumlah uang tertentu

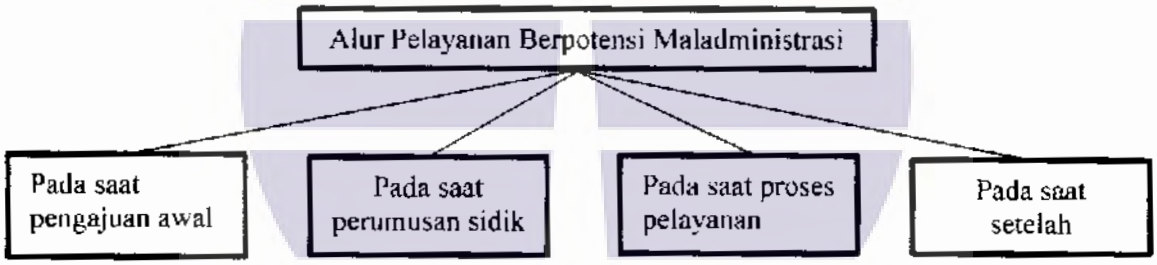
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

maka calon anggota tersebut dapat diterima menjadi anggota kepolisian. Perbuatan ini dianggap seperti perbuatan yang sudah biasa, walaupun tidak dibenarkan oleh kepolisian.

6) **Lemahnya sistem control dan pengawasan oleh atasan .**

Hal ini dapat mengakibatkan peraturan-peraturan yang ada tidak berjalan dengan baik ataupun tidak terlaksana, karena dengan tidak adanya kontrol serta pengawasan dari atasan, maka aparat kepolisian atau lembaga yang lain dapat berbuat sewenang-wenang dan tidak teratur.

3. Alur dan Bentuk Pelayanan Berpotensi Maladministrasi



Gambar 4.1 Alur pelayanan berpotensi Maladministrasi

Adapun Bentuk Maladministrasi, antara lain :

a. Permintaan Sejumlah Uang :

1) Permintaan uang untuk lembar legalisasi

2) Permintaan uang untuk mengurus persyaratan

3) Biaya map diluar pungutan resmi

b. Penyimpangan Prosedur :

1) Petugas meminta untuk Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk dilegalisir Dukcapil

2) Waktu pelayanan yang tidak ada kepastian. Loket layanan tidak buka dan tutup

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

layanan sesuai dengan ketentuan

3) Pembayaran tidak disertakan tanda terima pembayaran/kuitansi

4) Tidak adanya standar pelayanan publik. Meskipun ada namun tidak lengkap

c. Penundaan Berlarut

Petugas tidak memberikan kepastian mengenai jangka waktu layanan, sehingga pemohon tidak mengetahui dengan pasti akan di terbitkannya SKCK

Pada kajian Analisis Terhadap Maladministrasi Penerbitan SKCK ini, beberapa analisis ditemukan yaitu perihal mengenai belum ada standar pelayanan publik sehingga memicu ketidakpahaman pemohon serta mendorong penyelenggara layanan untuk tidak memberikan pelayanan sebagaimana mestinya, belum optimalnya pengawasan terhadap penyelenggaraan pelayanan, baik dari atasan langsung maupun dari pengawas internal. Hal tersenut guna merespon pengaduan masyarakat dan menindak apabila terjadi pelanggaran dan melakukan pencegahan maladministrasi secara efektif, potensi maladministrasi dalam pelayanan SKCK tidak dicegah oleh atasan dan pengawas internal sehingga tindakan maladministrasi yang "nyata" masih luput dari perbaikan system, rendahnya integritas penyelenggara layanan di lapangan dan tidak memiliki perspektif bahwa biaya penerbitan SKCK adalah PNBP sehingga sudah tidak diperbolehkan lagi pungutan selain pungutan resmi sesuai PNBP, Belum munculnya efek jera terkait dengan pelanggaran pelayanan pada SKCK sehingga terhadap pelanggaran tersehut perlu di proses lebih lanjut sesuai ketentuan.

Adapun saran dari beberapa peihak terkait yaitu dari Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia, Inspektur Pengawasan Umum Polri dan Badan Intelijen dan Keamanan Polri. Saran dari Kepala Kepolisian Negara Republik

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Indonesia dengan saran sebagai berikut meninjau serta menyusun kebijakan umum pelayanan publik SKCK guna menutup potensi terjadinya maladministrasi pelayanan publik dan Menginstruksikan kepada seluruh Kepala Satuan Wilayah untuk memperhatikan penyelenggaraan pelayanan publik SKCK dengan menerapkan standar pelayanan publik serta menempatkan pejabat yang berkompeten dan memiliki integritas. Kedua, dari Inspektur Pengawasan Umum Polri menyarankan untuk Meningkatkan pengawasan dan pengendalian terhadap penyelenggaraan pelayanan SKCK sampai dengan tingkat wilayah untuk memastikan bahwa pelayanan sesuai dengan ketentuan dan melakukan review kebijakan terhadap alokasi dan kompetensi SDM pada pelayanan SKCK, kebutuhan sarana prasarana serta.

4. Struktur Organisasi Kepolisian Republik Indonesia

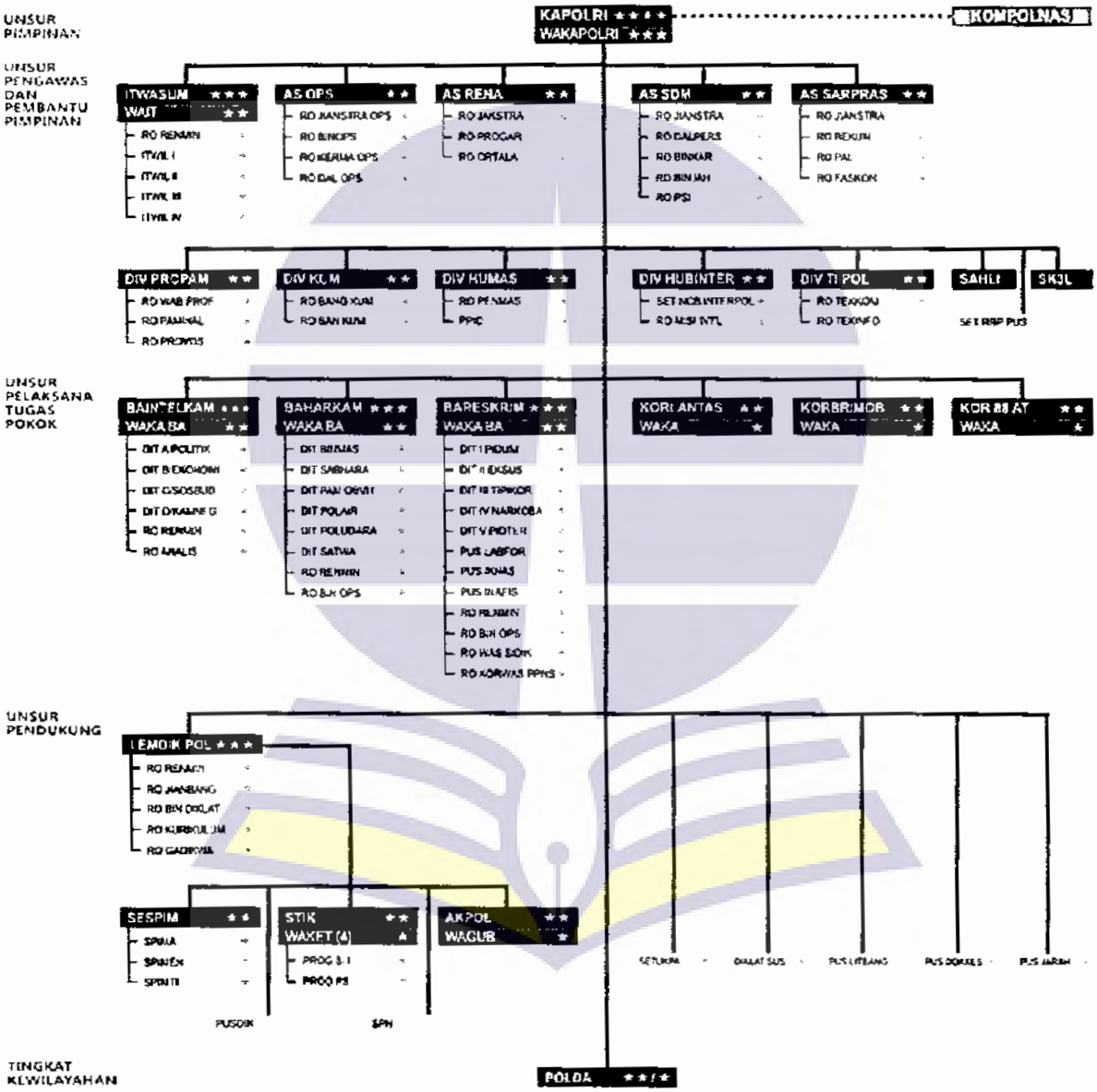
Pada tahun 1969 dengan Keppres No. 52/1969 sebutan Panglima Angkatan Kepolisian diganti kembali sesuai UU No. 13/1961 menjadi Kepala Kepolisian Negara RI, namun singkatannya tidak lagi KKN tetapi Kapolri. Pergantian sebutan ini diresmikan pada tanggal 1 Juli 1969.

Organisasi Polri disusun secara berjenjang dari tingkat pusat sampai ke wilayahan. Organisasi Polri tingkat pusat bisa disebut dengan Markas Besar Kepolisian Negara Republik Indonesia (**Mabes Polri**); sedangkan organisasi Polri tingkat kewilayahan disebut sebagai Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (**Polda**) di tingkat provinsi, Kepolisian Negara Republik Indonesia Resort (**Polres**) di tingkat kabupaten/kota, dan Kepolisian Negara Republik Indonesia Sektor (**Polsek**) di wilayah kecamatan.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tingkat Mabes

Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia (**Kapolri**) merupakan unsur pimpinan Mabes Polri. Pimpinan Polri yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Presiden. Kapolri berpangkat Jenderal Polisi

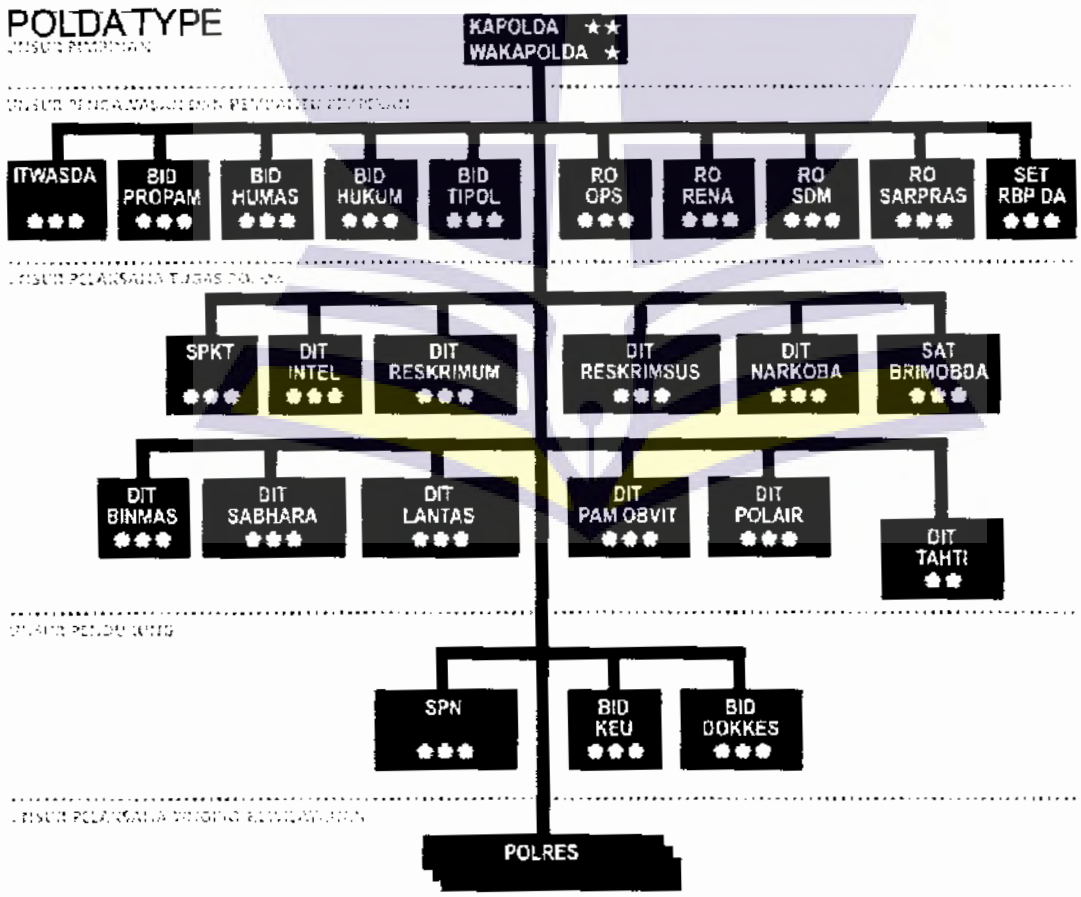


Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

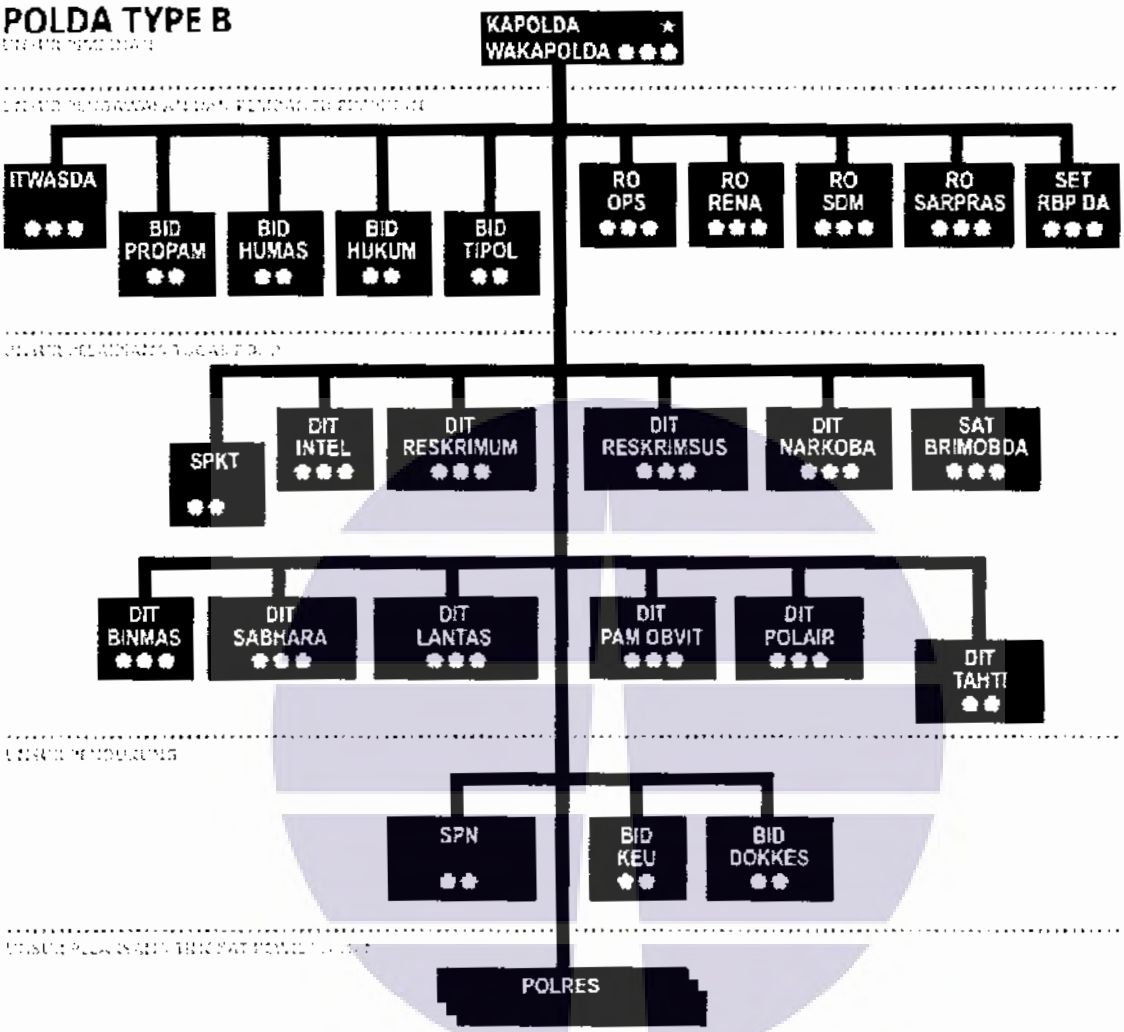
Tingkat Polda

Satuan pelaksana utama Kewilayahan yang berada di bawah Kapolri yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (Polda). Polda memiliki tugas untuk menyelenggarakan tugas Polri pada tingkat kewilayahan. Polda dipimpin oleh Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah (Kapolda), yang bertanggung jawab kepada Kapolri. Kapolda dibantu oleh Wakil Kapolda (Wakapolda).

Polda membawahi Kepolisian Negara Republik Indonesia Resor (Polres). Tipe A-K, Tipe A dan Tipe B merupakan tiga tipe Polda,. Polda Tipe A-K saat ini hanya terdapat 1 Polda, yaitu Polda Metro Jaya. Polda Tipe A-K dan Tipe A dipimpin seorang perwira tinggi berpangkat Inspektur Jenderal Polisi (Irjen), sedangkan Tipe B dipimpin perwira tinggi berpangkat Brigadir Jenderal Polisi (Brigjen).



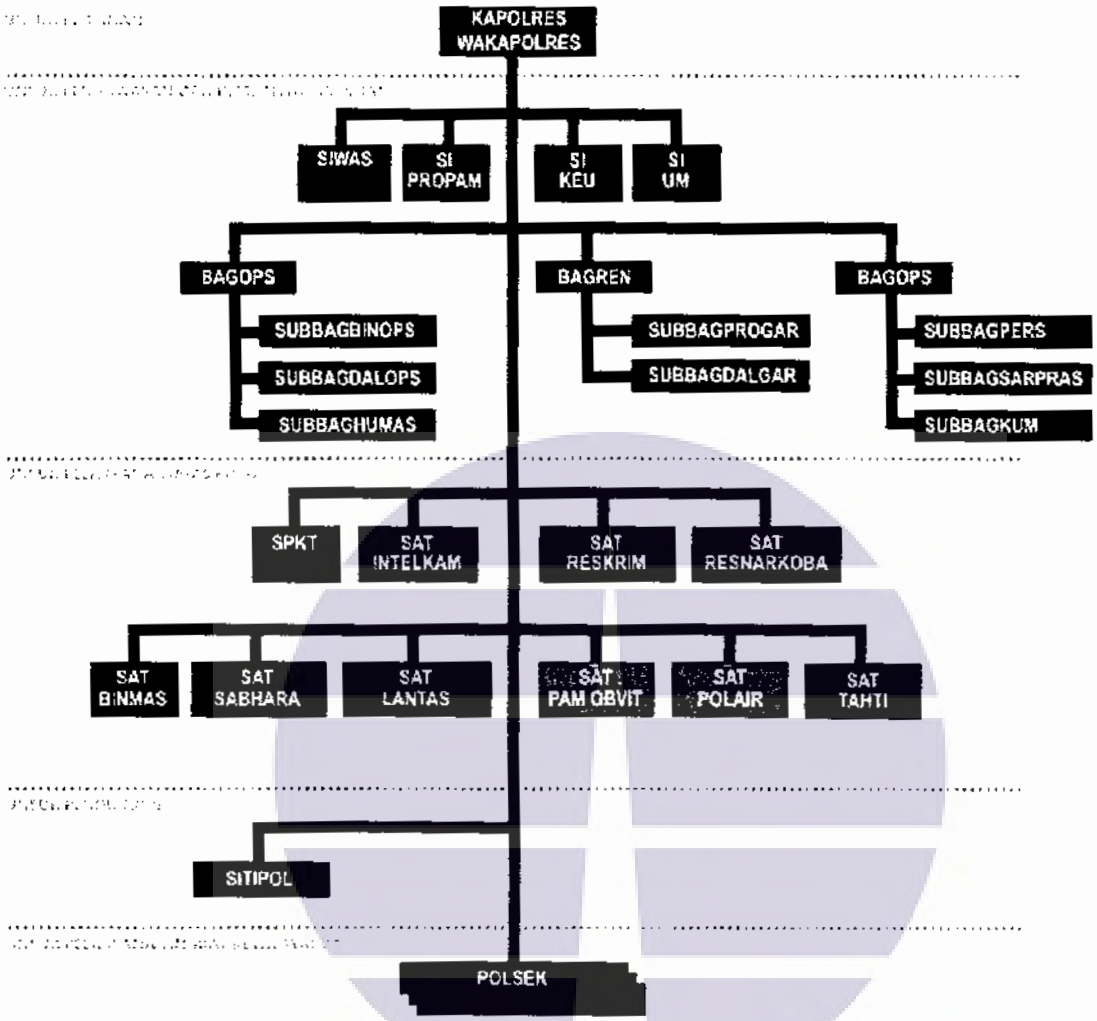
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka



Tingkat Polres

Polres membawahi Kepolisian Negara Republik Indonesia Sektor. Untuk kota- kota besar, Polres dinamai Kepolisian Resor Kota Besar. Polres memiliki satuan tugas kepolisian yang lengkap, layaknya Polda, dan dipimpin oleh seorang Komisaris Besar Polisi (Kombes) (untuk Polrestabes) atau Ajun Komisaris Besar Polisi (AKBP) (untuk Polres).

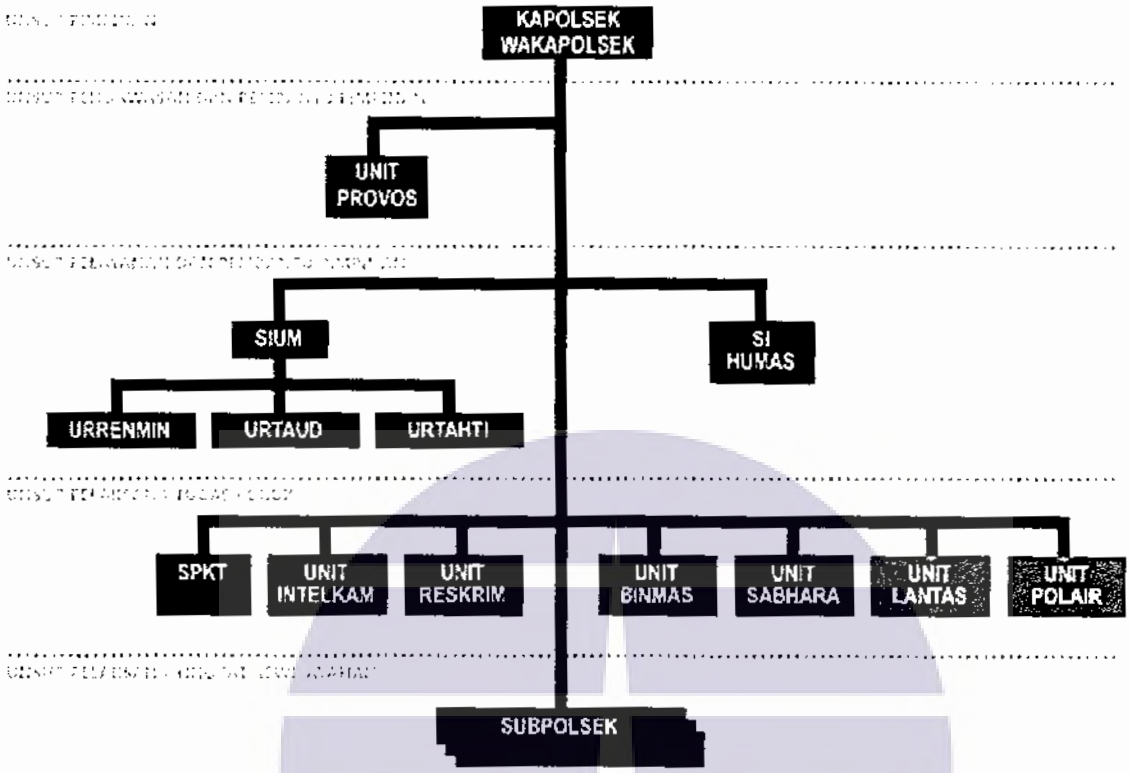
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka



Tingkat Polsek

Polsek maupun Polsekta dipimpin oleh seorang Ajun Komisaris Besar Polisi (AKBP) (khusus untuk Polda Metro Jaya) atau Komisaris Polisi (Kompol) (untuk tipe urban), sedangkan di Polda lainnya, Polsek atau Polsekta dipimpin oleh perwira berpangkat Ajun Komisaris Polisi (AKP) (tipe rural). Di sejumlah daerah di Papua sebuah Polsek dapat dipimpin oleh Inspektur Polisi Dua (Irda).

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka



Kewilayahan Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Metro Jaya Kewilayahan Tingkat Polsek:

1) **POLRES METRO JAKARTA PUSAT**
   1) KAPOLSEK METRO GAMBIR
   2) KAPOLSEK SAWAH BESAR
   3) KAPOLSEK KEMAYORAN
   4) KAPOLSEK METRO MENTENG
   5) KAPOLSEK METRO TANAH ABANG
   6) KAPOLSEK SENEN
   7) KAPOLSEK CEMPAKA PUTIH
   8) KAPOLSEK JOHAR BARU

2) **POLRES METRO JAKARTA UTARA**
   1) KAPOLSEK METRO PENJARINGAN
   2) KAPOLSEK KOJA
   3) KAPOLSEK CILINCING
   4) KAPOLSEK TANJUNG PRIOK

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

5) KAPOLSEK PADEMANGAN
6) KAPOLSEK KELAPA GADING

3) POLRES METRO JAKARTA BARAT

1) KAPOLSEK METRO TAMANSARI
2) KAPOLSEK TAMBORA
3) KAPOLSEK TANJUNG DUREN
4) KAPOLSEK KEBON JERUK
5) KAPOLSEK KALIDERES
6) KAPOLSEK CENGKARENG
7) KAPOLSEK KEMBANGAN
8) KAPOLSEK PALMERAH

4) POLRES METRO JAKARTA SELATAN

1) KAPOLSEK METRO KEBAYORAN BARU
2) KAPOLSEK METRO SETIABUDI
3) KAPOLSEK CILANDAK
4) KAPOLSEK MAMPANG
5) KAPOLSEK TEBET
6) KAPOLSEK PANCORAN
7) KAPOLSEK PASAR MINGGU
8) KAPOLSEK JAGA KARSA
9) KAPOLSEK PESANGGRAHAN
10) KAPOLSEK KEBAYORAN LAMA

5) POLRES METRO JAKARTA TIMUR

1) KAPOLSEK PASAR REBO
2) KAPOLSEK MATRAMAN
3) KAPOLSEK PULOGADUNG
4) KAPOLSEK KRAMATJATI
5) KAPOLSEK MAKASAR
6) KAPOLSEK CAKUNG
7) KAPOLSEK CIRACAS
8) KAPOLSEK CIPAYUNG

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

9) KAPOLSEK DUREN SAWIT
10) KAPOLSEK JATINEGARA

6) POLRES METRO TANGERANG KOTA

1) KAPOLSEK TANGERANG
2) KAPOLSEK JATIUWUNG
3) KAPOLSEK KARAWACI
4) KAPOLSEK BATU CEPER
5) KAPOLSEK CILEDUG
6) KAPOLSEK CIPONDOH
7) KAPOLSEK NEGLASARI
8) KAPOLSEK BENDA
9) KAPOLSEKP PAKU HAJI
10) KAPOLSEK SEPATAN
11) KAPOLSEK TELUK NIAGA

7) POLRES METRO BEKASI KOTA

1) KAPOLSEK BEKASI KOTA
2) KAPOLSEK BEKASI UTARA
3) KAPOLSEK BEKASI SELATAN
4) KAPOLSEK BEKASI TIMUR
5) KAPOLSEK PONDOK GEDE
6) KAPOLSEK BANTAR GEBANG
7) KAPOLSEK JATIASIH
8) KAPOLSEK MEDAN SATRIA

8) POLRES METRO BEKASI

1) KAPOLSEK TAMBUN
2) KAPOLSEK CIKARANG BARAT
3) KAPOLSEK CIKARANG
4) KAPOLSEK BABELAN
5) KAPOLSEK TARUMAJAYA
6) KAPOLSEK TAMBELANG
7) KAPOLSEK SETU

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

8) KAPOLSEK SUKATANI
9) KAPOLSEK CIKARANG SELATAN
10) KAPOLSEK CIKARANG PUSAT
11) KAPOLSEK CIKARANG TIMUR
12) KAPOLSEK KEDUNG WARINGIN
13) KAPOLSEK PEBAYURAN
14) KAPOLSEK SERANG BARU
15) KAPOLSEK CIBARUSAH
16) KAPOLSEK CABANG MUNGIN
17) KAPOLSEK MUARA GEMBONG

9) POLRES KOTA DEPOK

1) KAPOLSEK BEJI
2) KAPOLSEK PANCORAN MAS
3) KAPOLSEK CIMANGGIS
4) KAPOLSEK SUKMAJAYA
5) KAPOLSEK SAWANGAN
6) KAPOLSEK LIMO
7) KAPOLSEK BOJONG GEDE

10) POLRES KOTA BANDARA SOEKARNO HATTA

11) POLRES PELABUHAN TANJUNG PRIOK

1) KAPOLSEK KAWASAN SUNDA KELAPA
2) KAPOLSEK KAWASAN MUARA BARU
3) KAPOLSEK KAWASAN KALI BARU

12) POLRES KEPULAUAN SERIBU

1) KAPOLSEK KEPULAUAN SERIBU SELATAN
2) KAPOLSEK KEPULAUAN SERIBU UTARA

13) POLRES TANGERANG SELATAN

1) KAPOLSEK SERPONG
2) KAPOLSEK PONDOK AREN
3) KAPOLSEK CISAUK
4) KAPOLSEK PAMULANG

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

5) KAPOLSEK CIPUTAT
6) KAPOLSEK CURUG
7) KAPOLSEK PAGEDANGAN
8) KAPOLSEK KELAPA DUA
9) KAPOLSEK LEGOK

5. Peranan Sistem *Good Governance* dalam Penanggulangan Pungli pada Bidang Pelayanan Publik di Tubuh Polda Metro Jaya

1) Kondisi Umum

Proses pemberian layanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat atau publik tanpa membeda-bedakan golongan tertentu dan diberikan secara sukarela atau dengan biaya tertentu sehingga kelompok yang paling tidak mampu sekalipun dapat menjangkaunya merupakan proses dari pelayanan publik. Pelayanan yang dilakukan sebenarnya hanya untuk kepuasan dari masyarakat sebagai pelanggan sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah, akan tetapi pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah pada dasarnya tidak berorientasi pada profit. Permasalahan dalam pelayanan publik terdapat dalam prosedur pelayanan yang berteletele, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan sehingga dapat menyebabkan praktik pungutan liat dan praktik korupsi. Sementara itu karakteristik pelaksanaan *good governance* meliputi:

a) *Participation*. Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan keputusan baik secara langsung maupun tidak langsung melalui Lembaga perwakilan yang dapat menyalurkan aspirasinya. Partisipasi tersebut dibangun atas dasar kebebasan

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

berasosiasi dan berbicara serta berpartisipasi secara konstruktif.

b) Rule of law. Kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa panda bulu.

c) *Transparency.* Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi. Informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh oleh mereka yang membutuhkan.

d) *Responsiveness.* Lembaga-lembaga publik harus cepat tanggap dalam melayani stakeholder.

e) *Consensus orientation.* Berorientasi pada kepentingan masyakarat yang lebih luas.

f) *Equity.* Setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan.

g) *Efficiency and effectiviness.* Pengelolaan sumber daya publik dilakukan secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif).

h) *Accountability.* Pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan.

i) *Strategic vision.* Penyelenggara pemerintahan dan masyarakat harus memiliki visi jauh ke depan agar masyarakat dapat melihat proses pelaksanaan kebijakan pemerintah Keterbukaan akses informasi masyarakat disini menjadi penting dan juga dapat mempermudah masyarakat untuk mampu mengetahui dan memastikan setiap biaya yang ada untuk pelayanan publik. Selain itu, informasi terhadap penyelenggara tata pemerintahan memiliki manfaat untuk mengantisipasi terjadinya praktek-praktek yang tidak diinginkan terhadap pelaksanaan kegiatan pemerintah yang berupa kebocoran alokasi anggaran yang menjadikan praktek pelaksanaan kebijakan publik menjadi tidak optimal.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Masalah pungli merupakan permasalahan yang sering muncul dalam keadaan nyata publik hampir semua pemerintahan lokal, yakni karena kurangnya transparansi biaya pelayanan publik. Oleh karena itu, keadaan nyata publik merupakan salah satu indikator yang sangat penting dalam pembangunan tata pemerintahan yang baik. Kebutuhan akan praktek pelayanan publik yang nyata dalam *good governance* di tingkat pemerintahan daerah saat ini menjadi suatu hal yang tidak terelakkan. Mengingat bahwa sebuah pemerintahan yang baik dan demokratis mensyaratkan institusi kelembagaan pemerintah yang transparan dan efektif untuk melayani kebutuhan kliennya-publik. Praktek *good governance* mengharuskan pemerintah untuk menjamin keterbukaan akses informasi kepada stakeholders terhadap kebijakan publik dari pemerintah baik dalam konteks proses kebijakan publik, alokasi anggaran yang disalurkan untuk implementasi kebijakan maupun evaluasi dan kontrol terhadap praktek kebijakan yang dilakukan.

Berikut merupakan tujuan dari transparansi adalah untuk menciptakan suatu informasi terbuka luas untuk masyarakat luas (sebagai data pemerintahan dan pembangunan ekonomi) dan juga untuk membentuk aturan-aturan, regulasi dan kebijakan pemerintahan bagi publik secara jelas dan terbuka. Publik dapat mengetahui informasi berbagai hal berkaitan dengan kebijakan publik melalui pengedepanan aspek transparansi dalam pengelolaan pemerintahan. Informasi mengenai kebijakan pemerintah ini terkait dengan berbagai hal seperti motif tindakan dari birokrasi pemerintahan, bentuk tindakan serta waktu pelaksanaan dan cara tindakan tersebut dilaksanakan oleh birokrasi pemerintahan. Konsep *good governance* muncul karena adanya ketidakpuasan pada kinerja pemerintahan yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggara urusan publik. Menerapkan praktik *good governance* dapat dilakukan secara bertahap sesuai dengan kapasitas pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pasar. Salah satu pilihan strategis untuk menerapkan *good governance* di Indonesia adalah melalui penyelenggaraan pelayanan publik.

Good governance yang secara umum bertujuan untuk membantu terselenggara dan tercapainya tujuan nasional merupakan salah satu fondasi dasar yang harus segera diterapkan. Haruslah diyakini bahwa penerapan good governance akan dapat membantu upaya-upaya dalam pemberantasan praktek pungli dan korupsi. Praktek-praktik penyalahgunaan kewenangan, berdasarkan kenyataan yang ada menimbulkan kecenderungan terjadinya praktik-praktik korupsi. Kita tentunya sepakat bahwa pungli dan korupsi akan menyebabkan terjadinya ketidakefisienan dalam penggunaan sumberdaya nasional yang sangat terbatas. Demikian pula bilamana kita salah mengelola sumberdaya, maka sudah dapat dipastikan bahwa tujuan yang hendak dicapai akan sirna atau dengan kata lain terjadi ketidakefektifan. Oleh karena itu, tidaklah berlebihan bilamana salah satu karakteristik *good governance* diwujudkan maka masalah korupsi dapat diminimalisasikan. Dalam hal ini dilakukan pembahasan prinsip akuntabilitas dan penegakan hukum.

Pelayanan publik menurut UU No.25 tahun 2009 dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik, yang menjadi tujuan pelayanan publik yaitu:

1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas- asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan Perundang undangan; dan

4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

5) Selain tujuan yang ingin dicapai, juga terdapat Asas-asas pelayanan publik yaitu:

   a) Kepentingan umum;

   b) Kepastian hukum;

   c) Kesamaan hak;

   d) Keseimbangan hak dan kewajiban;

   e) Keprofesionalan;

   f) Partisipatif

   g) Persamaan perilaku/tidak diskriminatif;

   h) Keterbukaan;

   i) Akuntabilitas;

   j) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;

   k) Ketetapan waktu; dan

   l) Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

2) Susunan Keanggotaan Unit Pemberantasan Pungutan Liar Tingkat Provinsi (DKI Jakarta)

1. Dasar Hukum

   a. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar.

   b. Keputusan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta Nomor: 2786

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tahun 2016 tanggal 29 Desember 2016 tentang Unit Pemberantasan Pungutan Liar TINGKAT Provinsi

c. Surat Telegram Kapolri Nomor: STR/782/X/2016 tanggal 28 Oktober 2016 tentang perintah melaksanakan Operasi Pemberantasan Pungli dengan membentuk Tim/Unit Saber Pungli

d. Surat Perintah Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: Sprin/2362/XI/2016 tanggal 04 November 2016 tentang Penunjukan sebagai Tim Unit Saber Pungli

2. Unsur – Unsur UPP Prov. DKI JAKARTA

a. PEMPROV DKI JAKARTA
b. POLDA METRO JAYA
c. KODAM JAYA
d. KEJATI DKI JAKARTA BIN DAERAH DKI JAKARTA
e. KANWIL KEMENKUMHAM DKI JAKARTA
f. OMBUDSMAN DKI JAKARTA

3. UNIT PEMBERANTASAN PUNGLI (UPP) PROV. DKI JAKARTA

Penanggung jawab	: Gubernur Provinsi DKI Jakarta
Wakil Penanggung Jawab	: 1. Kapolda Metro Jaya
	2. Pangdam Jaya
	3. Kajati DKI Jakarta
	4. Sekda Provinsi DKI Jakarta
Ketua Pelaksana	: Irwasda Polda Metro Jaya
Wakil Ketua Pelaksana	: 1. Inspektur Provinsi DKI Jakarta
	2. Asisten Pengawasan Kejati Provinsi DKI Jakarta
Sekretaris	: 1. Irbidops Itwasda Polda Metro Jaya
	2. Sekretaris Provinsi DKI Jakarta

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

3. Sekretaris Bidang Operasional
4. Sekretaris Bidang Logistik
5. Sekretaris Bidang Administrasi Umum
6. Sekretaris Bidang Keuangan
7. Sekretaris Bidang Data Informasi

Sub Unit Intelijen : 1. Dir Intelkam Polda Metro Jaya
2. Ka Bin Daerah Provinsi DKI Jakarta
3. Asisten Intelijen Kejati Provinsi DKI Jakarta
4. Kepala Badan Kesbangpol DKI Jakarta
5. Asisten Intelijen Kodam Jaya

Sub Unit Penindakan : 1. Dir Reskrimsus Polda Metro Jaya
2. Dir Reskrimum Polda Metro Jaya
3. Kabid Propam Polda Metro Jaya
4. Staf Kejati Provinsi DKI Jakarta
5. Personel Puspem TNI
6. Inspektur Bidang Investigasi Provinsi DKI Jakarta

Sub Unit Penegasan : 1. Dir Binmas Polda Metro Jaya
2. Inspektur Pembantu Bidang I, II, III, dan IV
3. Prov. DKI Jakarta
4. Irbidbin Itwasda Polda Metro Jaya
5. Wadir Lantas Polda Metro Jaya
6. Wadir Intel Polda Metro Jaya
7. Kasub Bid Sunluhkum Bidkum Polda Metro Jaya
8. Kasi Penkum Kejati Provinsi DKI Jakarta
9. Kabag Bankum Provinsi DKI Jakarta
10. Kabid Gakkum Perda Satpol PP Provinsi DKI Jakarta
11. Kakanwil Kemenkum HAM Provinsi DKI Jakarta
12. Kadiv Kemenkum HAM Provinsi DKI Jakarta
13. Ketua Ombudsman Perwakilan Provinsi DKI

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Jakarta

Sub Unit Yustisi : 1. Asbid Pidsus Kejati Provinsi DKI Jakarta
2. Asbid Pidum Kejati Provinsi DKI Jakarta
3. Unsur Satuan Pol PP Provinsi DKI Jakarta
4. Kasub Bid Bankum Bidkum Polda Metro Jaya
5. Unsur Biro Hukum Setda Provinsi DKI Jakarta

4. Data Anggaran UPP DKI Jakarta

NO.	NAMA SATKER	JUMLAH ANGGARAN T.A.2018	KET
1	UPP DKI JAKARTA	Rp. 865.403.254,-	-
2	UPP JAKARTA PUSAT	Rp. 1.000.346.742,-	-
3	UPP JAKARTA BARAT	Rp. 1.068.170.911,-	-
4	UPP JAKARTA TIMUR	Rp. 619.913.139,-	-
5	UPP JAKARTA UTARA	Rp. 1.003.735.811,-	-
6	UPP JAKARTA SELATAN	Rp. 360.233.379,-	-
7	UPP KEPULAUAN SERIBU	Rp. 364.914.991,-	-

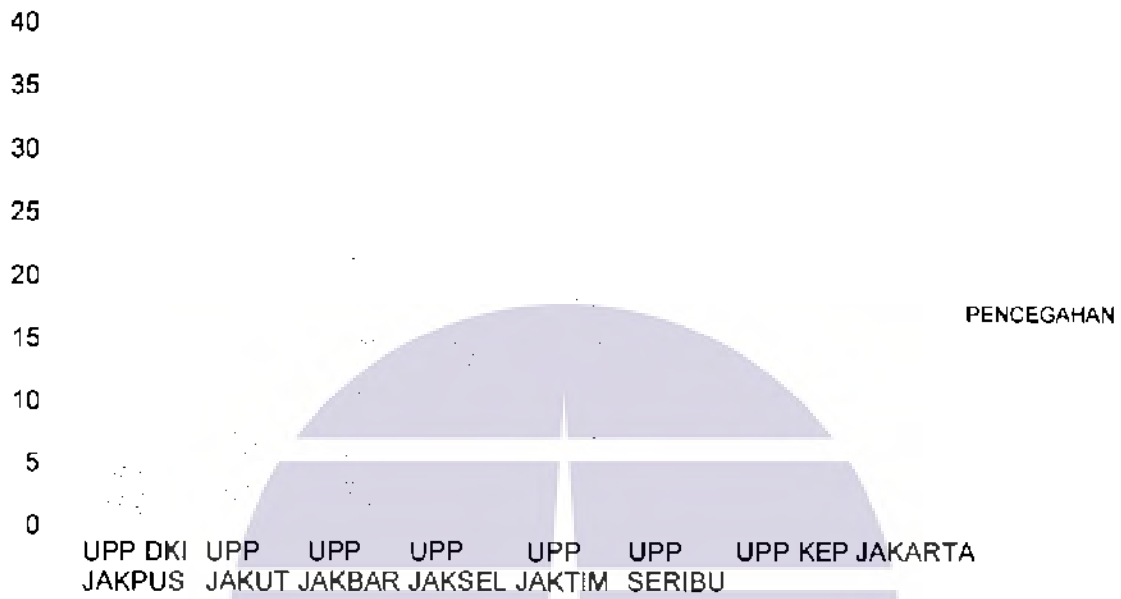
5. Laporan Hasil Kegiatan UPP Provinsi DKI Jakarta Periode January S.D. Juni 2018

Total Pencegahan	**Total Penindakan**
146 Giat	559 Giat

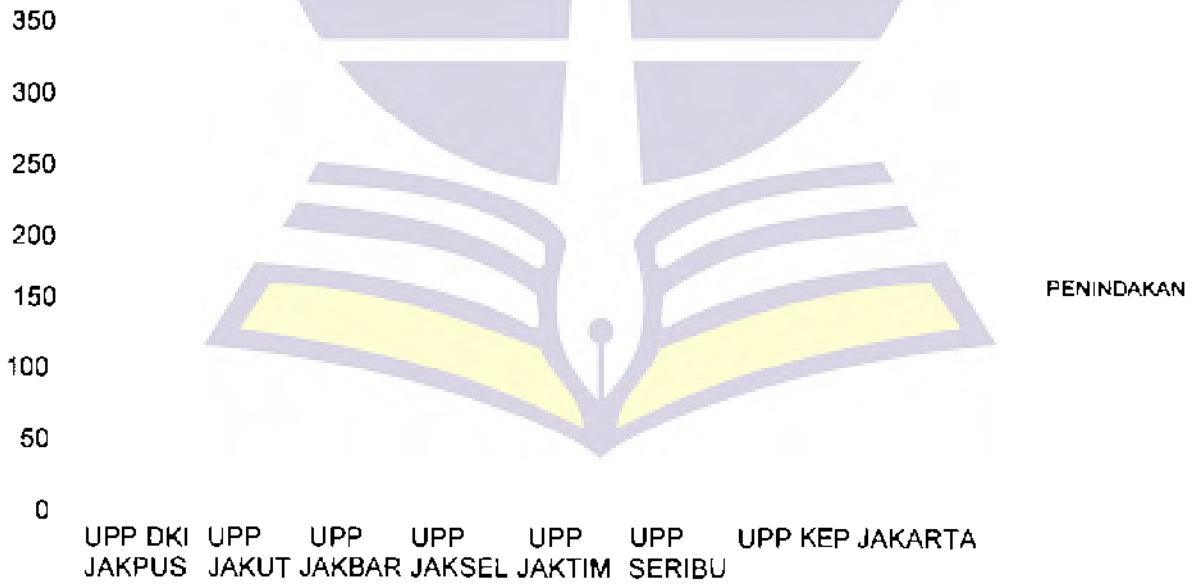
Pada tabel diatas menunjukkan bahwa total pencegahan kegiatan pungutan liar yang dilakukan oleh Unit Pemberantasan Pungli (UPP) Provinsi DKI Jakarta sebanyak 146 kegiatan dan total penindakan sebanyak 558 kegiatan dalam kurun waktu 6 bulan (Januari – Juni 2018). Dari table ini dapat disimpulkan bahwa UPP Provinsi DKI Jakarta sudah cukup baik dalam melakukan pemberantasan pungli.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

6. Laporan Hasil Sub Unit Pencegahan Periode Januari S.D. Juni 2018



7. Laporan Hasil Sub Unit Penindakan Periode January S.D. Juni 2018



Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

44417

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan penjelasan yang telah dilakukan sebelumnya, kiranya dapat dibuat kesimpulan sebagai berikut:

1. Indikasi awal permasalahan yang dapat penulis tangkap dalam tingginya kasus pungutan liar pada bidang pelayanan publik di tubuh Polda Metro Jaya karena disebabkan beberapa faktor yaitu penyalahgunaan wewenang, faktor mental, faktor ekonomi, faktor kultural dan budaya organisasi, terbatasnya SDM, lemahnya sistem kontrol dan pengawasan atasan. Bahwa keseluruban implementasi program yang dijalankan oleh Polda Metro Jaya masih belum efektif, dan kurang sejalan dengan penerapan prinsip-prinsip *good governance*, sehingga pelayanan publik harus lebih mengimplementasikan konsep *good governance* yang merupakan proses transparan, akuntabel, dan responsif. Pelayanan publik yang baik akan berpengaruh utuk menurutnkan atau mempersempit terjadinya KKN dan pungli yang dewasa ini telah merebak di semua lini ranah pelayanan publik, serta dapat menghilangkan diskriminasi dalam pemberian pelayanan0-1
2. Peranan *good governance* dalam penyelenggaraan kepemerintahan yang baik dalam pelayanan publik adalah *participation, rule of law, transparency, responsiveness, concensus, orientation, equity, effectiveness and efficiency, accountability, strategic vision*. Transparansi publik yang merupakan indikator penting dalam pembangunan tata pemerintahan yang baik merupakan langkah strategis menuju penyelenggaraan kepemerintahan yang demokratis dan efisien (*Good Governance*). Berikut

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

merupakan tujuan dari transparansi adalah untuk menciptakan suatu informasi terbuka luas untuk masyarakat luas (sebagai data pemerintahan dan pembangunan ekonomi) dan juga untuk membentuk aturan-aturan, regulasi dan kebijakan pemerintahan bagi publik secara jelas dan terbuka. Melengkapi dan mendorong ketepatan prediksi terhadap kinerja pemerintahan, mengurangi ketidakpastian dan mencegah terjadinya korupsi dikalangan birokrat merupakan salah satu aturan dan prosedur penyelenggaraan pemerintahan yang transparan Negara atau pemerintah (*state*), masyarakat (*society*), dan pihak swasta merupakan 3 komponen *Good governance* yang setara, sejajar, saling mengawasi, untuk menghindari terjadinya pemanfaatan untuk keuntungan sendiri atau pemerasan satu terhadap lainnya. Secara khusus, system *good governance* membantu Polri mengemban tugas-tugas kepolisian di seluruh wilayah Indonesia yaitu memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat; menegakkan hukum; dan memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan penelitian, peneliti memberikan saran bahwa tahapan pelaksanaan Implementasi *Good Governance* Terhadap Pungutan Liar pada Polri di Bidang Pelayanan Publik (Studi Kasus Pungli di Polda Metro Jaya) sebagai berikut:

1. Saran Umum

a. Polri perlu meningkatkan kembali penerapan prinsip-prinsip *good governance* sebagai upaya untuk meningkatkan pelayanan publik yang baik sesuai dengan dasar hukum yang berlaku, agar kegiatan pungutan liar dan maladministrasi tidak menjadi budaya dalam proses pelayanan publik di Polda Metro Jaya secara khusus.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b. Perlu adanya pengawasan internal dan eksternal yang lebih ketat serta sanksi yang tegas kepada pihak Polri untuk tetap mengimplementaskian konsep *Good governance* agar pelayanan publik lebih efektif dan efisien.

2. Saran Akademik

a. Saran bagi akademis adalah lebih menggali bagaimana cara penanggulangan pungutan liar yang efektif dan efesien. Mahasiswa perlu peka terhadap masalah pungutan liar dan maladministrasi yang terjadi dalam pelayanan publik yang akan memiliki dampak ke masyarakat.

b. Saran bagi akademis lainnya adalah lebih mempelajari mengenai dasar hukum yang berlaku terkait dengan *good governance* karena studi ini memiliki ruang lingkup yang cukup luas untuk pelayanan publik.

3. Saran Praktis

a. Saran bagi praktisi adalah dalam melaksanakan *good governance* harus memiliki keterbukaan dengan masyarakat dan mengkomunikasikan kegiatan tersebut dengan jelas agar secara massif bersama-sama polri dan masyarakat mewujudkan penerapan *good governance*.

b. Polri harus melakukan kegiatan pengendalian dan pengawasan secara berkala untuk memastikan penerapan *good governance* berjalan sesuai dengan aturan yang berlaku. Saran untuk praktisi lainnya adalah menggunakan penelitian ini sebagai bahan evaluasi dan perbandingan dalam proses implementasi *good governance*.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

Adamolekun, L. (1984). Local government in the third world, the experience of tropical *Africa* Edited by Philip Mawhood Wiley, Chichester, 1983, 261 pp. *Publik Administration and Development.*

Arikunto, S. (2002). Prosedur Penelitian : Suatu Pendidikan *Praktik.* Jakarta: Rineka cipta.

Badudu, Y., & Zain, S. M. (1994). *Kamus Umum Bahasa Indonesia.* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

Buddy, I. (2000). *Total Quality Management: Panduan untuk Menghadapi Persaingan Global.* Jakarta: Djambatan.

Dessler, G. (2007). *Human Resources Management*, Jilid 2 (Terjemah). Jakarta: PT Prenhallindo.

Etzioni-Halevy, E. (1989). *Fragile Democracy: On the Use and Abuse of Power in Western Societies.* Transaction Publishers.

Grove, P. (2002). *Webster's Third New International Dictionary.* Merriam-Webster Incorporated.

Haboddin, M. (2015). *Pengantar Ilmu Pemerintahan.* Jawa Timur : Universitas Brawijaya Press.

Halligan, J., & Turner, M. M. (1995). *Profiles of Government Administration in Asia: Brunei Darussalam, Indonesia, Malaysia, Philippines, Singapore, Thailand.* Australian Government Pub. Service.

Isra, S., & Hiariej, E. O. (2009). *Korupsi Mengorupsi Indonesia Sebab, Akibat, dan Prospek Pemberantasan.* Jakarta: Gramedia.

Kumorotomo, W., & Margono, S. A. (1994). *Sistem Informasi Manajemen: Dalam Organisasi-Organisasi Publik.* Yogyakarta: Gajah Mada University.

Kusnadi, M., & Kerjasama, K. (2002). *Kinerja (Kontemporer & Islam).* Malang: Taroda.

Lembaga Administrasi Negara – Republik Indonesia. (1992) . *Penilaian Kinerja Pegawai.* Jakarta: Lembaga Adminsitrasi Negara Repubik Indonesia.

Lembaga Ilmu Pengetahuan Indonesia. (2004) . Afadlal ed *Dinamika Kekuatan*

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Masyarakat Era Otonomi Daerah. Jakarta: Pusat Penelitian Politik.

Lembaga Adminstrasi Negara dan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan. (2000). *Akuntanbilitas dan Good Governance*. Jakarta: LAN-RI.

Lovelock, C., & Patterson, P. (2015). *Services Marketing*. Pearson Australia.

Moleong, L. J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Rosda Karya

Nasution, S. (2003). *Metode Research (Penelitian Ilmiah).* Jakarta: Bumi Aksara.

Nawawi, H. (1993). *Metode Penelitian Sosial.* Yogyakarta.: Gajah Mada University.

Ndraha, T. (1997). *Metodologi Ilmu Pemerintahan*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Pierre, J., & Peters, B. G. (2000). *Governance, Politics and The State*. Red Globe Press.

Rasyid, M. R. (1997). *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*. Jakarta: Yarsip Watampone.

Subadi, T. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif.* Yogykarta: Muhammadiyah University Press.

Sugiyono, M. (1998). *Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Suradinata, E. (1998). *Manajemen Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Bandung: Ramadan

Surakhmad, W. (1978). *Dasar dan Tehnik Research Pengantar Metodologi Ilmiah.* Bandung: Tarsito.

Suryaningrat, B. (1992). *Mengenal ilmu pemerintahan.* Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Thoha, M., & Dharma, A. (1995). *Birokrasi Indonesia dalam Era Globalisasi.* Pusdiklat Pegawai Depdikbud (Pusat Pendidikan dan Pelatihan Pegawai, Departemen Pendidikan dan Kebudayaan).

Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.

Triguno. (1999). *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta: PT Golden Terayon Press.

Vincent, G. (1997). *Membangun Tujuh Kebiasaan Kualitas Dalam Praktek Bisnis Global.* Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Widodo, J. (2001). *Good Governance: Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah.* Surabaya: Insan Cendekia.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

B. Jurnal

Hidayat dan Sueberly. (1986). Peningkatan Produktivitas Organisasi Pemerintah dan Pegawai Negeri, Kasus Indonesia. *Jurnal Prisma Nomor 12*, Pelayanan Publik Sampa di Mana, LP3ES, Jakarta.

Mishra, S. (2002). History In The Making-A Systemic Transition in Indonesia. *Journal of the Asia Pacific Economy*. Vol. 7. No. 1. 1-19.

Osborne, D. dan Gaebler. T. 1996. *Reinventing Government: How The Entrepreneurial Spirit Is Transforming The Publik Sector.* Rosyid, A. (penerjemah). Mewirausahakan Birokrasi : mentranformasi semangat wirausaha ke dalam sektor publik jilid 2 (terjemahan), Seri manajemen strategi. PPM, Jakarta.

Rasul, S. (2009). Penerapan *Good governance* di Indonesia dalam Upaya Pencegahan Tindak Pidana Korupsi. *Mimbar Hukum-Fakultas Hukum Universitas Gadjah Mada.* Vol. 21. No. 3. 538-558.

Zuhro, R. S. (1997). *Negara Parpol dan Korpri Studi Kasus Surabaya dalam Muridan Satriyo Wijoyo (Ed) Politisasi Birokrasi Implikasi Kebijakan Monoloyalitas Pegawai PPW.* Jakarrta: LIPI. 46-48.

_____. (2004). *The Role of the Indonesian Bureaucracy in the Trasition Era.* Perth: Disertasi.

_____. (2005). *Dinamika Kekuatan Masyarakat Lokal dan Demokratisasi: Studi Kasus di Kabupaten Malang, dalam Afdal (Ed).* Jakarrta: LIPI.

_____. (2006). *Efektivitas Pemerintahan Era Otonomi: Studi Kasus di Sumatera Barat dan Jawa Tengah.* Jakarrta: LIPI.

_____. (2007). *Profesionalitas dan Netralitas Birokrasi Menuju Daya Saing Ekonomi Daerah Studi di Empat Provinsi.* Jakarta: The Habibie Center dan Hanns Seidel Foundation

_____. (2009). *Good governance dan Kinerja Pembangunan Ekonomi Daerah Era Desentralisasi Studi Kasus Kabupaten Malang dalam Abdussomad Abdullah ed Demokrasi dan Globalisasi Meretas Jalan Menuju Kejatidirian.* Jakarta: PT.THC Mandiri . 206-212.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

C. Undang – Undang

Keputusan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No. 2786 Tahun 2016 Yang Mengatur Tentang Unit Pemberantasan Pungutan Liar Tingkat Provinsi.

Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar.

Surat Perintah Kepala Kepolisian Negaa Republik Indonesia No. Sprin/2362/XI/2016 tanggal 04 November 2016 Yang Mengatur Tentang Penunjukan Sebagai Tm Unit Saber Pungli.

Surat Telegram Kapolri No. STR/782/X/2016 Yang Mengatur Tentang Perintah Melaksanakan Operasi Pemberantasan Pungli Dengan Membentuk Tim/Unit Saber Pungli.

Undang – Undang RI Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi. Undang – Undang RI Nomor 13 Tahun 1961 tentang Ketentuan Pokok Kepolisian Negara.

Undang – Undang RI Nomo 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

D. Website

Artikel "Ombudsman Ungkap Praktik Pungli SKTLK di Wilayah Polda Metro Jaya", https://tirto.id/cHHrhttps://tirto.id/cHHr?utm_source=CopyLink&utm_medium =Shar e

Artikel "Perisitwa Saber Pungli Program Pemerintah Sapu Bersih Pungli, http://majalahkartini.co.id/berita/peristiwa/saber-pungli-program-pemerintah-sapu-bersih- pungli

Artikel "Soal Laporan Ombudsman Terkait Pungli, Polisi: Jangan Pancing Kami!", https://tirto.id/cHHy

Artikel "Kapolri Polisi Yang Serakah Biang Pungli Dikepolisian", https://nasional.tempo.co/read/news/2016/10/19/078813509/kapolri-polisiyang-serakah- biang-pungli-di-kepolisian

Artikel "Wawancara ", https://elib.unikom.ac.id/files/disk1/717/jbptunikompp-gdl-seniyulyan-35824-7-unikom_s-i.pdf

Artikel "Penerapan Good governance di Indonesia dalam Upaya Pencegahan Tindak

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Pidana Korupsi" https://journal.ugm.ac.id/jmh/article/view/16276/10822

Artikel "Konsep Good governance Dalam Konsep Otonomi Daerah " http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/15167/adk-jan2006-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Artikel "Penyebab Praktik Pungli", //news.liputan6.com/read/2626889/penyebab-prakik- pungli (diakses pada hari selasa, 11, 2017).

Artikel "Polri Mendapat Predikat Tertinggi Sebagai Lembaga Sarang Pungli Dan Praktik Suap", http://trito.id-polri mendapat predikat tertinggi sebagai lembaga sarang pungli dan praktik suap (di akses 20 agustus 2017)

Artikel "Pungli dan Korupsi di Kepolisian Kita", https://tirto.id/pungli-dan-korupsi-di-kepolisian-kita

Artikel "Hukum Profesionalisme Polri", http://www.hukumonline.com/hukum/profesionalisme-polri-html (diakses pada 30 mei)

Artikel "Pungutan Liar, Pungli", http://www.kajianpustaka.com/2016/10/pungutan-liar-pungli.html (diakses 31 Mei, 13.00 WIB)

Amir Santoso. Jurnal Kebijakan dan Administrasi Publik. Magister Adminitrasi Puhlik Universitas Gajah Mada.

Kajian Pelayanan Publik Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (Skck). Jakarta. 2018

Kajian Hukum Tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar M. 2016. Wempie Jh. Kumendong.

Ombudsman Jakarta Raya, Metode Investigasi – *Rapid Assisment* 2018

Perbuatan Pungutan Liar (PUNGLI) Sebagai Tindak Pidana Korupsi, Vol. 1, No. 1, 2016. hal. 12.Juli Antoro Hutapea.

_____Keputusan Gubernur Provinsi Daerah Khusus Ibukota Jakarta No. 2786 Tahun 2016 Yang Mengatur Tentang Unit Pemberantasan Pungutan Liar TINGKAT Provinsi.

_____Surat Telegram Kapolri No. STR/782/X/2016 Yang Mengatur Tentang Perintah Melaksanakan Operasi Pemberantasan Pungli Dengan Membentuk Tim/Unit Saber Pungli.

_____Surat Perintah Kepala Kepolisian Negaa Republik Indonesia No.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Lampiran

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK OMBUDSMAN

1. Penjelasan Ombudsman terkait temuan pungli di tubuh Polda Metro Jaya
2. Faktor apa yang menyebabkan maraknya terjadi pungutan liar di tubuh Polri, khususnya ditubuh Polda Metro Jaya
3. Siapa yang paling bertanggung jawab atas kejadian tersebut
4. Kapan praktek pungli tersebut mulai tercium dan terkuak
5. Apakah ada bidang – bidang pelayanan publik khusus yang paling sering menjadi sarang pungli di tubuh Polda Metro Jaya? Yang paling sering terjadi dimana
6. Bagaimana seharusnya Ombudsman sebagai salah satu lembaga pengawas negara yang bertujuan memantau pelayanan publik di setiap instansi di Indonesia dalam menghadapi Pungli itu sendiri?
7. Langkah Polri dengan membentuk satuan tugas Saber Pungli dinilai masih kurang efektif, mengapa seperti itu
8. Keterkaitan Good Governance dalam pemberantasan pungli dari sisi Pelayanan Publik

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

PEDOMAN WAWANCARA UNTUK POLDA METRO JAYA

1. Bagaimana tanggapan pihak Polda Metro Jaya mengenai data yang dikeluarkan oleh Ombudsman bahwa angka pungli tertinggi ditemukan di Polda Metro Jaya
2. Di pelayanan public bagian mana pungli itu sendiri rentan terjadi
3. Sejak kapan temuan-temuan pungli tersebut ditemukan oleh pengawas internal polri dalam hal ini Itwasda Polda Metro Jaya sebagai penanggung jawab
4. Siapa oknum yang bermain, apakah ditingkat bawah menengah atau atas, atau bahkan sudah terorganisir
5. Mengapa pungli ini sudah menjadi rahasia umum dan terus menerus terjadi seperti itu
6. Apa langkah konkrit Polda Metro Jaya untuk mengatasi masalah pungli tersebut
7. Terkait saber pungli yang digalakkan, siapa saja yang termasuk dalam susunan satuan tersebut, karena dikatakan oleh Ombudsman bahwa saber pungli ini belum efektif, terbukti dengan terus meningkatnya angka pungli di tubuh Polda Metro Jaya setelah saber (sapu bersih) pungutan liar.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka