

## Inovasi Pelayanan Publik Pada Pemberantasan Pungutan Liar Dalam Kerangka KORSUPGAH KPK Di Kota Serang

Mia Mukaromah<sup>a</sup>, Fuqoha<sup>b</sup>, dan Hasuri<sup>c</sup>

<sup>a,b,c</sup>Universitas Serang Raya

e-mail : <sup>a</sup>Miaalmukarromah10@gmail.com, <sup>b</sup>fuqoha23@gmail.com,

<sup>c</sup>hasuri@unsera.ac.id

### Abstrak

Tindak pidana pungutan liar merupakan perbuatan pemungutan biaya yang dilakukan oleh petugas pelayanan publik yang tidak terdapat aturannya. Pungutan liar dilakukan dengan maksud memperlancar atau menjadikan pelayanan lebih cepat. Disdukcapil Kota Serang merupakan salah satu pelayanan publik yang memungkinkan adanya pungutan liar di dalamnya. Tujuan dilakukan penelitian ini untuk mengetahui upaya pemberantasan tindak pidana pungutan liar di Disdukcapil Kota Serang sebagai salah satu tempat pelayanan publik dengan menggunakan kerangka Korsupgah. Serta mengetahui tindakan Disdukcapil Kota Serang terhadap pegawai yang terbukti melakukan tindak pidana pungutan liar. Pendekatan yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif yang berarti pendekatan secara deskriptif yang bukan merupakan angka. Sedangkan metode yang digunakan merupakan metode penelitian yuridis normatif yaitu salah satu metode penelitian yang mengkaji implementasi hukum yang terjadi dalam kehidupan masyarakat.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pungutan Liar, Pelayanan Publik

## *Public Service Innovation In The Eradication Of Illegal Charges Within The Framework Of KORSUPGAH KPK In The City Of Serang*

### *Abstract*

*The crime of illegal levies is an act of collecting fees carried out by public service officers for which there are no rules. Illegal levies are carried out with the intention of facilitating or making services faster. Disdukcapil Serang City is one of the public services that allows the existence of illegal levies in it. The purpose of this study was to determine the efforts to eradicate illegal levies in the Disdukcapil Serang City as a place of public service using the Korsupgah framework. As well as knowing the actions of the Disdukcapil of Serang City against employees who are proven to have committed illegal levies. The approach used is a qualitative approach which means a descriptive approach which is not a number. While the method used is a normative juridical research method, which is one of the research methods that examines the implementation of the law that occurs in people's lives.*

**Keywords:** *efforts, illegal charges, public service*

### A. PENDAHULUAN

Pungli berasal atau pungutan liar secara etimologis diartikan sebagai kejahatan berupa pemungutan biaya secara paksa. (Sinambela, 2006 : 96). Pungutan Liar dilakukan di tempat yang seharusnya tidak dikenakan biaya atau gratis yaitu pada pelayanan publik. Menurut Mahfud MD pungli merupakan pungutan-pungutan yang dilakukan secara tidak sah dalam rangka

pelayanan publik. Pungutan liar juga termasuk tindakan korupsi karena korupsi tidak hanya selalu merugikan negara. (Firmansyah, 2020, tanggal akses 19 Maret 2021) Saat ini KPK (Komisi Pemberantasan Korupsi) sebagai lembaga independen pemberantasan korupsi melakukan pencegahan korupsi terintegrasi melalui program Korsupgah (Koordinasi dan Supervisi Pencegahan) untuk setiap instansi disetiap daerah

dengan 8 (delapan kegiatan). Korsupgah merupakan program yang digunakan sebagai pencegahan secara preventif tindak pidana korupsi yang di dalamnya termasuk grativikasi atau pungutan liar. Target utama korsupgah adalah instansi yang masih banyak memiliki kasus korupsi, grativikasi dan pungutan liar di dalamnya.

Implementasi koordinasi, supervisi dan pencegahan terhadap perilaku dan tindakan pungutan liar tidak hanya dilakukan dengan cara penindakan melalui hukum pidana. Oleh karena itu, pentingnya inovasi pelayanan publik dalam penyelesaian permasalahan. Subarsono memetakan upaya penyelesaian suatu masalah dimulai dari problem search, problem definition, problem specification, dan problem sensing. (Fuqoha, 2021 : 205) Upaya pemberantasan pungutan liar dalam pelayanan publik membutuhkan penangangan melalui pendekatan 4 (empat) upaya penyelesaian dalam pelayanan publik yang diperkuat dengan peningkatan integritas sebagai penyelenggara negara melalui program integritas Korsupgah KPK. Perilaku koruptif yang terjadi sistematis dan meluas menurut Hasuri (Hasuri & Mukaromah, 2020 : 194) bukan sekedar merugikan negara akan tetapi merupakan pelanggaran terhadap hak-hak sosial masyarakat terutama dalam persoalan pelayanan publik yang identik dengan tindakan pungutan liar.

Penelitian ini berlokasi di Disdukcapil Kota Serang merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik yang memungkinkan adanya tindak pidana pungutan liar di dalamnya. Hadirnya Disdukcapil Kota Serang sebagai implementasi dari salah satu Misi Wali Kota Serang yaitu "Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik" hal ini sejalan dengan tujuan nasional menuju Good Governance. Governance oleh UNDP didefinisikan sebagai "the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation's affair at all levels. (Iniahono, 2009 : 37). Melalui pelayanan publik dengan slogan "Memberikan Pelayanan yang Mudah, Gratis dan Membahagiakan Masyarakat." Untuk mendukung slogan tersebut Disdukcapil Kota Serang juga melakukan strategi-strategi melalui inovasi-inovasi yang muncul sebagai wujud keseriusan dalam pemberantasan tindak pidana

pungutan liar. Penerapan sanksi juga dilakukan Disdukcapil Kota Serang terhadap setiap pegawai yang melakukan tindak pidana pungutan liar. Penelitian ini berangkat dari persoalan maraknya pungutan liar dalam pelayanan publik di Kota Serang sehingga diperlukan suatu inovasi dalam pelayanan publik. Oleh karena itu peneliti berupaya untuk mengkaji Inovasi Pelayanan Publik di Kota Serang dalam upaya pemberantasan Pungutan Liar dalam Kerangka Korsupgah Komisi Pemberantasan Korupsi. Penelitian ini menekankan pada pola pelayanan pada dinas kependudukan dan catatan sipil serta penindakan pada perilaku koruptif pegawai terhadap pungutan liar. Metode penelitian yang digunakan merupakan penelitian kualitatif yang diuraikan secara deskriptif analitis dengan maksud menggambarkan fakta-fakta secara sistematis dan terintegrasi dari data yang dikumpulkan selengkap mungkin yang meliputi primer maupun sekunder. (Soekanto, 1986 : 9).

## B. PEMBAHASAN

1. Upaya yang dilakukan pelayanan publik di Kota Serang dalam pemberantasan tindak pidana pungutan liar didasarkan pada program Korsupgah KPK  
Berdasarkan Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan di dalam Pasal 79A disebutkan "Pengurusan dan Penerbitan Dokumen Kependudukan (dokumen resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana yang mempunyai kekuatan hukum sebagai alat bukti autentik yang dihasilkan dari pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil) tidak dipungut biaya". Dari hal tersebut sudah jelas bahwa setiap pelayanan yang ada di disdukcapil tidak dipungut biaya apapun atau gratis. Walaupun demikian tindak pidana pungutan liar masih mungkin terjadi jika tidak ada kebijakan tegas dalam mencegahnya. Oleh karena itu Disdukcapil Kota Serang dengan slogan "Memberikan Pelayanan yang Mudah, Gratis dan Membahagiakan Masyarakat" berupaya maksimal melakukan pemberantasan tindak pidana pungutan liar dengan melakukan berbagai inovasi bertujuan untuk mempermudah pelayanan sehingga kesadaran

Inovasi Pelayanan dan Kepemimpinan Publik Menghadapi  
Era Society 5.0

masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan meningkat.

Inovasi pelayanan publik dalam suatu organisasi publik baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah harus dilakukan secara terintegratif dan simultan. Ahmad Sururi memaknai inovasi secara terintegratif dan simultan sebagai suatu upaya perbaikan pelayanan publik yang dapat memberikan pengaruh bagi seluruh organ atau instrument organisasi. Hal tersebut akan berbeda jika inovasi yang dilakukan secara parsial yang berdampak hanya pada bagian-bagian tertentu. (Sururi, 2017 : 15) Alasan mengapa inovasi perlu dilakukan dalam pelayanan publik di pemerintah daerah oleh Rethorika Berthanila (Berthanila, Hasanah, & Sururi, 2019) bahwa pemerintah daerah merupakan unit pelayanan publik terdekat dengan masyarakat yang menghubungkan langsung penyelenggara negara dengan rakyat dalam pelayanan publik. Inovasi tersebut haruslah diuji dengan teori tertentu untuk mengetahui tingkat keberhasilan dalam pemberantasan pungutan liar. Penulis menguji inovasi yang dilakukan Disdukcapil Kota Serang dengan program Korsupgah (Koordinasi dan Supervisi Pencegahan) oleh Komisi Pemberantasan Korupsi. Hal tersebut bertujuan untuk melihat tingkat efektivitas inovasi yang telah dilakukan Disdukcapil Kota Serang dalam upaya pemberantasan tindak pidana pungutan liar. Beberapa inovasi yang digunakan Disdukcapil Kota Serang sebagai upaya pemberantasan tindak pidana pungutan liar didasarkan pada program Korsupgah KPK antaranya:

1) Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Saat ini Disdukcapil Kota Serang Melakukan Pelayanan Satu Pintu (PTSP) dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan yang cepat, gratis dan transparan.

2) Pembatasan penggunaan server

Server atau jaringan merupakan nyawa pelayanan publik di Disdukcapil Kota Serang. Tanpa jaringan disdukcapil tidak dapat melakukan pelayanan dari mulai pengajuan, proses verifikasi sampai percetakan dokumen kependudukan memerlukan jaringan internet yang langsung terhubung dengan Kemendagri. Untuk mencegah tindakan yang tidak diinginkan maka disdukcapil kota

serang memberikan jam operasional server dari mulai 06.30-16.30.

3) SMARTDUKCAPIL

Smartdukcapil merupakan aplikasi online unggulan disdukcapil kota serang dalam melakukan pelayanan dengan go digital. Masyarakat dapat melakukan pendaftaran melalui aplikasi smartdukcapil tanpa harus datang langsung ke kantor. Pelayanan yang ada di menu smartdukcapil mencakup, KTP-el, Akta Kelahiran, Akta Kematian, KIA dan lain sebagainya. Smartdukcapil juga memiliki fitur tambahan yaitu, Cek NIK, informasi (Perjanjian Kerjasama, Jadwal Pelayanan Keliling, Jadwal Perkawinan, Data Agregat, Laporan Bulanan dan Profil Perkembangan Penduduk).

4) Pelayanan One Day Service

One day service merupakan pelayanan “sehari jadi” atau dapat diartikan setiap pembuatan dokumen yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Serang dapat langsung jadi hari pada hari pendaftaran dilakukan (maksimal 24 jam).

5) Pelayanan Terintegrasi (paket 3 in 1)

- a. Permohonan pembuatan akta kelahiran secara otomatis akan mendapatkan paket 3 in 1 (Akta Kelahiran, Kartu Keluarga dengan tambahan nama anak dan KIA)
- b. Pemohonan Akta Kematian mendapatkan paket 3 in 1 (Akta Kematian, Kartu Keluarga dengan penghapusan nama orang yang sudah meninggal dan KTP dengan status cerai mati)
- c. Permohonan Akta Perkawinan khusus untuk non islam mendapatkan 3 in 1 (Akta Perkawinan, Kartu Keluarga dan KTP dengan status menikah).

6) Pelayanan JB (Jemput Bola)

Pegawai Disdukcapil ditugaskan langsung terjun ke kecamatan-kecamatan se Kota Serang untuk melakukan pelayanan meliputi pembuatan pembaharuan KTP-el, pembuatan KIA (Kartu Identitas Anak), pembuatan akta kelahiran dan KK (Kartu Keluarga).

7) E\_Survey

E-Survey diperuntukan sebagai tempat pemberian penilaian kepuasan atas kinerja layanan yang diberikan aparatur Disdukcapil Kota Serang secara online.

8) SMS Gateway

Melalui SMS Gateway masyarakat dapat mendaftarkan nomor antrian dengan SMS ke

Inovasi Pelayanan dan Kepemimpinan Publik Menghadapi  
Era Society 5.0

nomor yang sudah ditentukan maka akan keluar otomatis nomor antrian untuk pelayanan setiap dokumen.

9) Kanal pengaduan

Merupakan kota saran yang di pasang pada loket Disdukcapil Kota Serang untuk menampung berbagai saran yang diajukan masyarakat terkait pelayanan yang dilakukan.

10) Pemberian Reward bagi pegawai Non PNS

Bagi pegawai Non PNS yang memenuhi syarat maka akan diberikan reward berupa uang tunai. Syarat pemberian reward akan dinilai dari 2 (dua) aspek yaitu, penilaian masyarakat dan kehadiran atau absensi.

Pada tanggal 18 desember 2020 Inspektorat Kota Serang menyampaikan hasil evaluasi unit kerja tahun 2020 Kemenpan RB (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Birokrasi Republik Indonesia) pada rapat persiapan penyusunan reformasi birokrasi 2021 yang menyatakan bahwa Disdukcapil Kota Serang mendapat nilai 69,91 dengan predikat B (Baik). Nilai tersebut meningkat dari tahun 2019 yang hanya mendapatkan predikat C (Cukup dengan Catatan). Selain itu setiap masyarakat yang sudah selesai dalam mendaftarkan pembuatan dokumen kependudukan diwajibkan mengisi kuisiner tentang kepuasan pelayanan. Kuisinoer mencakup penilaian 4 (empat) kategori yaitu, tidak puas, kurang puas, puas dan sangat puas. Menurut data yang penulis ambil pada periode 06-22 April 2021 hasil kuisiner yang berjumlah 316 responden sebanyak 187 menyatakan sangat puas dan 129 orang menyatakan puas.

Keberadaan program-program yang diluncurkan oleh Disdukcapil Kota Serang memberikan arah kebijakan yang lebih inovatif dalam memberantas perilaku koruptif dalam bentuk pungutan liar. Upaya-upaya yang dilakukan sebagai bentuk inovasi pemerintah dalam pelayanan publik serta penyesuaian pelayanan yang berbasis teknologi. Perkembangan dan penggunaan teknologi tidak dapat dihindari, hal tersebut ditandai dengan tingginya pengguna media sosial dan internet di era digital yang menunjukkan perubahan konstruksi sosial yang berbasis pada teknologi informasi dalam interaksi sosial bermasyarakat atau dengan kata lain masyarakat internet. (Fuqoha & Firdausi, 2020 : 23) Oleh karena itu, inovasi pelayanan publik dengan berbasis pada teknologi merupakan langkah yang

konkrit dan terntegrasi dalam pelayanan publik dan pencegahan tindak pidana korupsi dalam bentuk pungutan liar.

2. Tindakan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang terhadap pegawai yang melakukan tindak pidana pungutan liar

Berdasarkan surat perjanjian kontrak pegawai Disdukcapil Kota Serang Pasal 9 Huruf a yang mengatur tentang pengakhiran hubungan kerja disebutkan bahwa sewaktu-waktu tanpa harus menunggu berakhirnya masa kerja, pegawai dapat dikenakan sanksi pemutusan kerja bilamana melakukan pencurian, penggelapan, pungutan liar atau segala perbuatan yang melanggar hukum. Jika pegawai Non ASN Disdukcapil Kota Serang terbukti melakukan pungutan liar maka sanksi yang akan diberikan berupa pemberhentian atau pemutusan kontrak. Sanksi tersebut merupakan sanksi satu-satunya yang akan dilakukan oleh Disdukcapil Kota Serang sebagai upaya represif pemberantasan tindak pidana pungutan liar. Pemberhentian akan dilakukan langsung tanpa SP (Surat Peringatan) 1-3 dan tanpa memperhitungkan nominal pungi yang diterima. Dengan kata lain berapapun nominal uang yang diterima oleh pegawai non ASN Disdukcapil Kota Serang hukumannya akan tetap sama yaitu pemberhentian.

### C. PENUTUP DAN REKOMENDASI

#### 1. Kesimpulan

1) Dalam upaya pemberantasan tindak pidana pungutan liar Disdukcapil Kota Serang melakukan beberapa inovasi yang bertujuan dalam mempercepat pelayanan dan penerapan moto pelayanan yaitu, pelayanan yang cepat, tepat dan gratis. Inovasi tersebut sesuai dengan program KPK yaitu Korsupgah (Koordinasi dan Supervisi Pencegahan).

2) Tindakan tegas bagi pegawai Non ASN Disdukcapil Kota Serang yang terbukti melakukan tindak pidana pungutan liar dilakukan pemberhentian secara tidak hormat hal itu tertuang juga dalam Pasal 9 Huruf a Surat Perjanjian Kontrak pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang.

#### 2. Rekomendasi

- 1) Perlu adanya tindakan pencegahan Pre-Emtif berupa pembinaan atau bimbingan khusus tentang tindak pidana pungutan liar. Kegiatan ini dapat berupa bimbingan teknis (bimtek) khusus untuk pegawai Non ASN yang di dalamnya membahas tuntas mengenai tindak pidana pungli mulai dari pengertian, jenis sampai sanksi-sanksi yang akan didapatkan bila melakukan pugli.
- 2) Pembatasan tenaga honorer, dalam penelitian ini penulis menilai tenaga honorer yang ada di Disdukcapil Kota Serang belum diperhitungkan, sehingga jumlahnya tidak terkendali mengakibatkan membebani anggaran pada Dinas itu sendiri. Banyaknya tenaga honorer juga mengakibatkan kesejahteraannya tidak terjamin. Oleh karena itu kepada pemerintah agar membentuk suatu Peraturan Perundang-Undangan yang memuat tentang pembatasan pegawai honorer yang ada pada setiap instansi di Kota Serang khususnya di lingkungan Disdukcapil Kota Serang. Perekrutan agar berjalan secara sistematis, terarah dan jelas serta memperhatikan jumlah yang dibutuhkan. Selanjutnya saat ini setiap pelayanan sudah menuju go digital artinya kemajuan teknologi menjadi hal yang tidak bisa dihindari Oleh karena itu penulis mengharapkan penambahan tenaga ahli IT agar pelayanan dapat berjalan dengan maksimal.

**REFERENSI**

Berthanila, R., Hasanah, B., & Sururi, A. (2019). Kapasitas Inovasi Kebijakan Pemerintah Daerah Dalam Pengelolaan Kawasan Wisata Alam Gunung Pinang Kabupaten Serang. *KNIA: Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 4.0*, 3(1), 1-6. Retrieved from <http://180.250.247.102/conference/index.php/knia/article/view/29>

Firmansyah, M. (2020). Mahfud MD : Pungli Juga Korupsi. *Alinea.Id*. Retrieved from <https://www.alinea.id/nasional/mahfud-md-pungli-juga-korupsi-b1ZMW9umW>

Fuqoha, F. (2021). Analisis Kebijakan Pemerintah Daerah Kota Cilegon Dalam Penetapan Desa Wisata Watu Lawang. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara ASIAN (Asosiasi Ilmuwan Administrasi Negara)*, 9(1), 199-217. <https://doi.org/https://doi.org/10.47828/ji anaasian.v9i1.57>

Fuqoha, F., & Firdausi, I. A. (2020). Kebijakan Pemerintah dalam Aktualisasi Pancasila melalui Media Sosial ditinjau dari Perspektif Sosiologi Komunikasi. *Jurnal Desentralisasi Dan Kebijakan Publik*, 01(01), 14-26. Retrieved from <https://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/JDKP/article/view/1808>

Hasuri, H., & Mukaromah, M. (2020). Analisis Pembuktian Terbalik Kasus Tindak Pidana Korupsi dalam Perspektif HAM. *MIZAN: Journal of Islamic Law*, 4(2), 193-202. <https://doi.org/https://doi.org/10.32507/mizan.v4i2.820>

Iniahono, D. (2009). Korupsi Versus Good Governance: Analisis Kritis Pemberdayaan Pers Melawan Korupsi. *Amanna Gappa*, 17(1).

Sinambela, L. P. (2006). Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: Sinar Grafika.

Soekanto, S. (1986). Pengantar Penelitian Hukum (Cet. Ke-3). Jakarta: UI Press.

Sururi, A. (2017). Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance. *Spirit Publik*, 12(2), 14-31. <https://doi.org/https://doi.org/10.20961/s p.v12i2.16236>