

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dikatakan bahwa Undang-undang tentang pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Untuk itu maka, pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi aspek yang penting bagi pelaksanaan fungsi pemerintah. Dimana pemerintah selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara yang memerlukan berbagai jenis pelayanan umum maupun fasilitas sosial yang dapat mengurangi beban yang ditanggung oleh masyarakat seperti, Akte Lahir, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, kemudian aspek ekonomi dan bisnis, seperti izin berusaha atau berinvestasi, izin mendirikan bangunan, maupun melakukan kegiatan bisnis untuk alasan dan tujuan-tujuan tertentu, sampai kepada berbagai jenis pelayanan publik lainnya.

Proses pemberian pelayanan kepada masyarakat pada umumnya secara langsung antara birokrasi pemerintah (jasa layanan) dengan masyarakat. Namun dalam hal ini masih banyaknya pelayanan yang lambat di pemerintah. Hal ini menyebabkan munculnya masalah dalam pelayanan pemerintah terhadap masyarakat yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan

publik pemerintah. Yaitu seperti, pelayanan yang menuntut imbalan atau pungutan liar.

Praktek pungutan liar atau pungli pada umumnya dilakukan oleh seseorang dengan memungut pembayaran secara paksa untuk memperkaya diri sendiri. Pungli terjadi dalam birokrasi di Indonesia karena lemahnya pengawasan dikalangan instansi pemerintahan dan merupakan jenis pelanggaran hukum yang masuk dalam kategori korupsi. Meski sejumlah lembaga pengawasan internal dan eksternal telah di bentuk, budaya pungli dikalangan birokrasi tidak kunjung berkurang apalagi dihilangkan.

Pungutan Liar telah merusak sendi kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara. Maka Pemerintah memandang perlu upaya pemberantasan tegas secara terpadu, efektif, dan efisien, dan mampu menimbulkan efek jera serta menyelesaikan permasalahan pungli tersebut hingga tuntas.

Dengan adanya fenomena pungutan liar yang semakin menggurita ini, pemerintah bergerak cepat dalam memberantas pungutan liar. Presiden Joko Widodo telah menginstruksikan pembentukan Satgas Sapu Bersih (Saber) Pungutan liar melalui Peraturan Presiden (Perpres) No. 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar. Pembentukan Tim ini tidak hanya dilakukan diluar institusi penegakan hukum, tapi juga menyasar kepada lembaga penegak hukum itu sendiri dan juga akan menyasar kepada pungli yang dilakukan oleh calo, preman dan organisasi kemasyarakatan.

Saber pungli juga akan memantau pada sektor pelayanan publik. Adapun sektor pelayanan yang dipantau yaitu pembuatan KTP, SKCK, STNK, SIM, BPKB, Izin muat barang di pelabuhan dan sejumlah izin di berbagai kementerian lainnya. Selain melakukan penindakan, tim saber pungli juga akan mengkaji apakah ada aturan yang mendukung terjadinya pungli. Saber pungli terdiri dari Polri sebagai *leading sector*, Kejaksaan Agung, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Aparatur Reformasi Birokrasi.

Namun dalam sumber kompas.com memuat berita bahwa Ombudsman menilai kinerja penindakan Satgas Saber Pungli di berbagai wilayah masih cenderung kurang efektif. Hal tersebut dikarenakan terdapat beberapa hambatan, yaitu:

1. Anggaran yang di anggap kurang.
2. Belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas di masing-masing Unit Pemberantas Pungli (UPP).
3. Koordinasi dari berbagai institusi yang tergabung dalam Satgas Saber Pungli belum optimal.
4. Dan kendala lain dari Satgas Saber Pungli lainnya adalah belum adanya call center terpusat.

Pada akhir November 2016 Provinsi Jawa Barat merupakan salah satu provinsi yang melakukan pemebentukan tim saber pungli yang menyelenggarakan fungsi intelijen, pencegahan, penindakan, dan yustisi.

Tabel 1.1
Pengaduan Kasus Pungutan Liar di Provinsi Jawa Barat
Periode Oktober 2016 s/d Oktober 2018

Jenis Kasus	Jumlah Kasus
Angkutan Umum	259
Pasar/ Pedagang	30
Makelar Kasus	4
Surat Ijin Mengemudi	18
Pendidikan	16
Penipuan dan Penggelapan	11
Pertambangan/Galian	6
Pengemudi Kendaraan	916
Pengurusan KIR Kendaraan	9
Pengurusan KTP/KK/AKTA Kelahiran	8
Pertanahan	12
Proyek	5
Pemerasan	27
Lahan Parkir/Pak Ogah	2309
Daerah Obejk Wisata	8
Layanan Perijinan	4
Imigrasi	1
Kepegawaian	1

(Sumber: Unit Satgas Saber Pungli Provins Jawa Barat tahun 2016-2018)

Dari data tersebut, dapat dilihat bahwa tim Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Barat harus mampu melaksanakan tugasnya dalam memberantas pungutan liar yang sampai saat ini setidaknya terdapat 3644 kasus yang muncul dari berbagai sektor yang apabila diklasifikasikan sektor pelayanan publik merupakan sektor yang memiliki peluang paling besar terkait masalah pungutan liar.

Dengan adanya Satgas Saber Pungli diharapkan mampu membawa perubahan kepada pemerintahan yang bersih dari pungutan liar yang terjadi seperti sekarang ini. Komunikasi dengan cepat dan berpengaruh terhadap kehidupan aparatur birokrasi, pejabat publik, anggota DPR/D, dan para pemangku

kepentingan lainnya. Untuk itu satgas saber pungli harus bekerja secara tegas dalam menegakkan hukum yang ada agar tidak ada lagi pungli dari para pemangku kepentingan.

Berdasarkan uraian tersebut, maka dari itu peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana kinerja tim satgas saber pungli provinsi Jawa Barat dalam menyelesaikan berbagai kasus pungutan liar terutama yang terjadi pada sektor pelayanan publik dengan judul **“Analisis Kinerja Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar Dalam Pelayanan Publik Di Provinsi Jawa Barat”**.

B. Fokus Masalah

Untuk mempermudah penulis dalam menganalisis hasil penelitian ini, maka penelitian ini difokuskan pada kinerja Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar dalam pelayanan publik di Provinsi Jawa Barat.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat ditarik perumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu: Bagaimana Kinerja Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar Dalam Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Barat?

D. Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Barat.

E. Kegunaan Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat dan kegunaan bagi berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis menggolongkan manfaat dan kegunaan penelitian ini menjadi dua, yakni secara teoritis dan praktis.

1. Secara Teoritis

Secara teoritis, dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan konsep dan teori Ilmu Administrasi Publik yang dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam mengembangkan pelayanan publik, khususnya tentang kinerja pegawai.

2. Secara Praktis

- a. Bagi penulis, dapat menambah wawasan mengenai hal-hal yang berhubungan dengan kinerja sehingga mampu menerapkan langkah-langkah yang harus dilakukan sebagai calon aparatur Negara.
- b. Bagi instansi, penelitian ini diharapkan menjadi bahan pemikiran dalam memperbaiki dan meningkatkan kinerja aparatur negara secara efisien dan efektif.
- c. Bagi umum, penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan kaum terdidik kepada masyarakat luas yang ingin mengetahui upaya dan kinerja yang dilakukan aparatur Negara.

F. Kerangka Pemikiran

Pada tanggal 21 Oktober 2016 Presiden Joko Widodo membentuk Satgas Sapu Bersih (Saber) Pungli melalui Perpres No. 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar.

Proses pemberian pelayanan kepada masyarakat pada umumnya secara langsung antara birokrasi pemerintah (jasa layanan) dengan masyarakat. Namun dalam hal ini masih banyaknya pelayanan yang lambat di pemerintah. Hal ini menyebabkan munculnya masalah dalam pelayanan pemerintah terhadap masyarakat yang mencerminkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah. Yaitu seperti, pelayanan yang menuntut imbalan atau pungutan liar.

Namun Ombudsman menilai kinerja penindakan satgas saber pungli di berbagai wilayah masih cenderung kurang efektif. Hal tersebut dikarenakan terdapat beberapa hambatan, yaitu:

1. Anggaran yang dianggap kurang.
2. Belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas di masing-masing Unit Pemberantas Pungli (UPP).
3. Koordinasi dari berbagai institusi yang tergabung dalam Satgas Saber Pungli belum optimal.
4. Dan kendala lain dari Satgas Saber Pungli lainnya adalah belum adanya call center terpusat.

Atas dasar permasalahan yang telah disebutkan diatas maka peneliti memutuskan untuk melakukan penelitian tentang Analisis Kinerja Satgas Saber Pungli Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Publik. Penelitian ini dilakukan menggunakan metode kualitatif pendekatan deskriptif. Dengan teknik pengumpulan data wawancara mandalam, obeservasi dan studi kepustakaan.

Penelitian ini akan berlandas pada teori Kinerja oleh Mangkunegara (2010:9) mengemukakan bahwa kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Dengan demikian kinerja merupakan tentang bagaimana cara melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut, dengan kata lain kinerja merupakan tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Mangkunegara (2010:9) juga mengemukakan bahwa indikator kinerja dapat dilihat melalui:

1. Kualitas

Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.

2. Kuantitas

Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.

3. Pelaksanaan Tugas

Pelaksanaan tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.

4. Tanggung Jawab

Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.

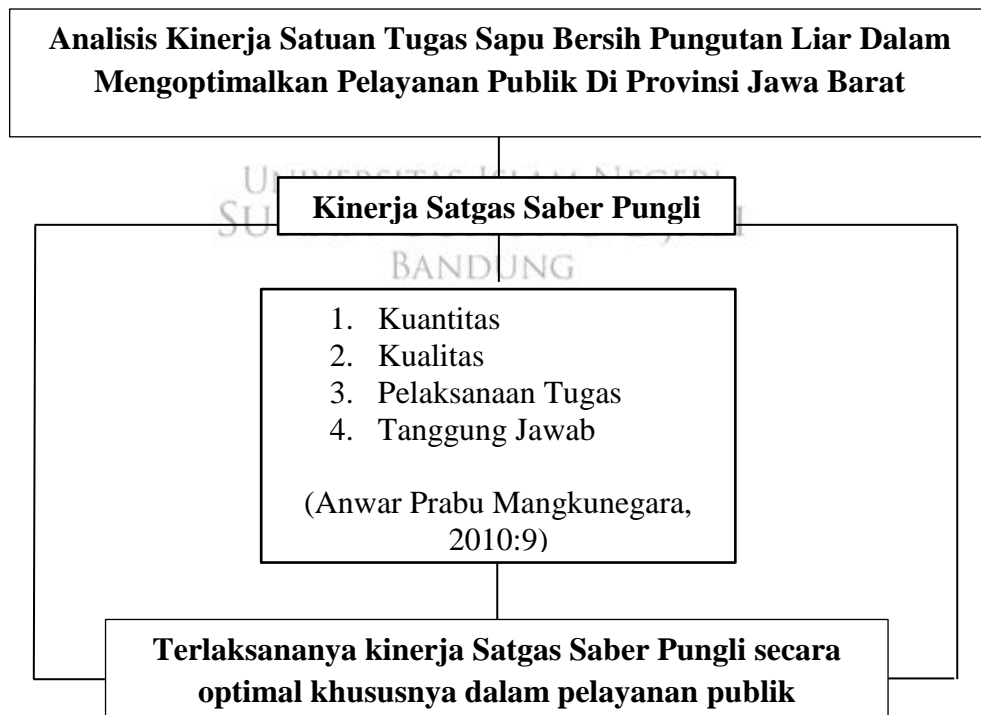
Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan berdasarkan pelayanan yang dirasakannya. Pelayanan publik yang prima (cepat, mudah, pasti, murah, dan akuntabel) merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh pemerintah kepada seluruh warga negara tanpa terkecuali (non diskriminatif). Pelayanan publik merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan negara yang merdeka senantiasa memperhatikan hak-hak dasar warganya, baik sebagai pribadi maupun sebagai anggota masyarakat (Moenir, 2006: 28).

Oleh karena itu, pada hakekat pelayanan publik sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 (Hardiansyah, 2018:32-33) memiliki karakteristik antara lain:

1. Pelayanan bersifat Transparansi; terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Pelayanan itu bersifat akuntabilitas, dimana pelayanan itu dapat dipertanggung-jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pelayanan itu bersifat Kondisional; dimana pelayanan harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang kepada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Pelayanan itu bersifat Partisipatif; dimana pelayanan itu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Pelayanan itu bersifat Kesamaan Hak; yang berarti tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Pelayanan itu bersifat memiliki Keseimbangan Hak dan Kewajiban; dimana pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kinerja Satgas Saber Pungli Dalam Pelayanan Publik Di Provinsi Jawa Barat. Dari uraian di atas, maka kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran

G. Proposisi

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas, maka proposisi dari penelitian ini adalah Kinerja Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar Dalam Pelayanan Publik di Provinsi Jawa Barat yaitu ditentukan oleh Kualitas, Kuantitas, Pelaksanaan Tugas dan Tanggung Jawab.

