

**Constituto: Jurnal Riset Hukum Kenegaraan & Politik**

P-ISSN: 2961-9238 / E-ISSN: 2961-8983

Volume 4, Nomor 1, Juni 2025

<https://ejournal.staindirundeng.ac.id/index.php/constituo>**Tinjauan Hukum atas Pungli dalam Layanan SIM: Kasus Maladministrasi di Polresta Serang****Wulan Roma Tua¹, Zalfa Adzkie Ramadhani², Laura Gracella³, Febri Febrian⁴**^{1,2,3,4}Universitas Sultan Ageng Tirtayasa, Banten, Indonesia.Email Konfirmasi: romatuaulanromatuapanjaitan@gmail.com**Abstrak**

Penelitian ini mengevaluasi praktik pungutan liar (pungli) dalam pelayanan pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Serang. Meskipun sudah ada regulasi dan prosedur resmi, pungli masih terjadi baik oleh oknum petugas secara langsung maupun melalui calo. Dengan pendekatan yuridis sosiologis, hasil penelitian menunjukkan bahwa pungli merupakan penyalahgunaan wewenang yang melanggar prinsip pelayanan publik dan memperkuat budaya korupsi mikro. Upaya pemberantasan melalui Satgas Saber Pungli dan digitalisasi layanan belum optimal karena lemahnya pengawasan, dan rendahnya kesadaran hukum masyarakat. Diperlukan reformasi menyeluruh melalui penguatan hukum, pemberdayaan masyarakat, dan penanaman budaya integritas untuk mewujudkan pelayanan publik yang bersih dan adil.

Kata kunci: Maladministrasi, Pungutan Liar, Pelayanan Publik, SIM**Pendahuluan**

Pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel merupakan fondasi utama dari negara hukum yang demokratis. Di Indonesia sendiri, asas ini telah ditegaskan melalui berbagai regulasi, antara lain Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menekankan kewajiban negara dalam memberikan pelayanan terbaik bagi seluruh rakyat. Namun, dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik kerap diikuti dengan berbagai penyelewengan atau penyimpangan birokrasi, salah satunya adalah praktik maladministrasi. Salah satu bentuk maladministrasi yang paling merusak kepercayaan publik adalah praktik pungutan liar (pungli) dan suap dalam proses layanan publik, yang seharusnya bebas dari ketidakadilan dan biaya tersembunyi.

Salah satu contoh konkret dari fenomena tersebut terjadi dalam proses penerbitan surat izin mengemudi (SIM) di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Meskipun telah ada prosedur baku dan sistem pendaftaran yang seharusnya menjamin keadilan bagi setiap warga negara, namun nyatanya masih kerap ditemukan praktik-praktik pungli yang dilakukan oleh oknum petugas, baik secara langsung maupun melalui perantara calo. Di beberapa daerah termasuk Kantor Samsat Serang, fenomena ini bukan hanya menjadi rahasia umum, tetapi juga telah membentuk praktik budaya birokrasi yang menyimpang.

Penerbitan SIM merupakan pelayanan publik yang strategis karena berhubungan langsung dengan keselamatan lalu lintas, kepatuhan hukum, serta akses mobilitas masyarakat. Oleh karena itu, keberadaan praktik pungli dalam prosesnya tidak hanya berdampak pada aspek hukum dan administrasi, tetapi juga menimbulkan ketimpangan akses bagi masyarakat yang tidak memiliki kemampuan finansial lebih atau relasi khusus (Lubis et al., 2025). Selain itu, praktik ini berpotensi mendorong terjadinya pelanggaran hukum berlapis, mulai dari pelanggaran disiplin pegawai, penyalahgunaan wewenang, hingga tindak pidana korupsi skala mikro (*petty corruption*) (Efendi et al., 2025).

Secara konseptual, maladministrasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 angka 3 Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI, 2008, adalah perilaku atau perbuatan melawan hukum, melampaui wewenang, menggunakan wewenang untuk tujuan lain dari yang menjadi tujuan wewenang tersebut, termasuk kelalaian atau pengabaian terhadap kewajiban hukum dalam memberikan pelayanan publik. Oleh sebab itu, pungli dalam layanan pembuatan SIM jelas termasuk dalam kategori ini, karena selain tidak memiliki dasar hukum, tindakan tersebut melanggar asas profesionalitas, transparansi, dan keadilan dalam pelayanan publik.

Dari sisi hukum, praktik pungli dalam layanan publik seperti pembuatan SIM juga dapat dikaji melalui persepektif hukum administrasi negara dan hukum pidana. Dalam hukum administrasi, tindakan petugas yang menyimpang dari prosedur pelayanan publik resmi dapat dianggap sebagai bentuk penyalahgunaan wewenang. Sementara dalam konteks hukum pidana, praktik suap dan pungli dapat dijerat dengan ketentuan dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) dan Undang-Undang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi. Artinya, evaluasi hukum terhadap praktik suap dan pungli ini membutuhkan pendekatan yang tidak hanya berpijak pada satu cabang hukum saja, tapi juga mencakup aspek administratif dan pidana sekaligus (Adji, 1983).

Fenomena pungli dalam pelayanan SIM di Kantor Samsat Serang tidak dapat dilepaskan dari lemahnya pengawasan internal, minimnya pelaporan masyarakat, serta adanya celah sistemik dalam proses layanan yang memungkinkan terjadinya

interaksi informal antara petugas dan pemohon. Meski telah ada upaya pemerintah melalui pembentukan Satgas Saber Pungli dan instruksi presiden untuk mewujudkan birokrasi bersih, praktik pungli tetap bertahan, bahkan cenderung berkembang dalam bentuk yang semakin terselubung. Di sisi lain, masyarakat pun kadang memilih “jalan pintas” melalui suap untuk mempercepat proses, menghindari tes praktik, atau mendapatkan SIM tanpa memenuhi syarat yang sah.

Kondisi ini menimbulkan pertanyaan mendasar tentang efektivitas sistem hukum dalam menanggulangi maladministrasi pada pelayanan publik, khususnya dalam bentuk pungli di sektor layanan strategis seperti pembuatan SIM. Apakah regulasi yang ada sudah cukup kuat untuk mencegah dan menindak pelanggaran tersebut? Bagaimana mekanisme pengawasan internal dan eksternal bekerja dalam mencegah penyimpangan? Dan sejauh mana perlindungan hukum diberikan kepada masyarakat yang melaporkan praktik maladministrasi?

Melalui studi kasus Kantor Samsat Serang, tulisan ini bertujuan untuk mengevaluasi kerangka hukum yang mengatur dan menanggulangi praktik maladministrasi dalam praktik pungutan liar pada proses penerbitan SIM, serta mengidentifikasi faktor penyebab yang memungkinkan praktik ini terus terjadi. Penelitian ini juga akan mengangkat perspektif masyarakat dan narasumber terkait untuk memberikan gambaran nyata tentang bagaimana pelayanan publik dijalankan di lapangan, sejauh mana peran pengawasan berjalan, dan apa rekomendasi solutif yang dapat ditawarkan untuk mendorong reformasi pelayanan publik yang bersih dan berintegritas.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dan praktis dalam mendukung upaya mewujudkan sistem pelayanan publik yang bebas dari praktik pungli, serta memperkuat supremasi hukum dalam tata kelola pelayanan administrasi publik di Indonesia, khususnya dalam lingkup kepolisian dan layanan transportasi.

Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi metode yuridis sosiologis, yang bersifat empiris. Metode ini menggabungkan kajian terhadap norma hukum yang tertulis dengan pengamatan tentang bagaimana norma-norma tersebut diimplementasikan dalam kehidupan masyarakat (Wijaya et al., 2025). Pendekatan ini dipilih karena adanya permasalahan yang dikaji tidak hanya berkaitan dengan ketentuan hukum mengenai pelayanan publik dan larangan maladministrasi, tetapi juga menyangkut realitas di lapangan, khususnya praktik pungutan liar dalam proses pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Samsat Serang. Dengan metode ini, peneliti dapat mengevaluasi sejauh mana norma hukum diterapkan secara nyata, serta menelaah faktor-faktor yang memengaruhi penyimpangan dalam praktik pelayanan publik.

Untuk mendalami permasalahan tersebut, penelitian ini menggabungkan dua pendekatan utama, yaitu pendekatan dari persepektif perundang-undangan, dan pendekatan sosiologis. Pendekatan perundang-undangan dilakukan dengan menelaah sejumlah regulasi yang relevan, antara lain Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, serta ketentuan lain yang berkaitan dengan pelayanan SIM dan larangan suap serta pungli. Sementara itu, pendekatan sosiologis digunakan untuk menggali data dari masyarakat, terutama mereka yang pernah menggunakan layanan di samsat serang terkhusus dalam hal ini adalah pembuatan SIM dan mengalami atau mengetahui praktik pungli secara langsung. Dengan demikian, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh persepektif yang lebih utuh antara teori hukum dan kenyataan sosial yang terjadi di masyarakat.

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi studi kepustakaan dan studi lapangan. Studi kepustakaan bertujuan untuk mengumpulkan bahan hukum sekunder berupa buku, jurnal ilmiah, peraturan perundang-undangan, serta dokumen lain yang relevan dengan topik penelitian. Sedangkan studi lapangan dilakukan melalui wawancara secara langsung dengan sejumlah narasumber, termasuk masyarakat yang menjadi pengguna layanan SIM, aparatur pelayanan, serta pihak-pihak lain yang memiliki pengetahuan dan pengalaman langsung terkait praktik maladministrasi dalam pelayanan publik. Seluruh data yang diperoleh kemudian akan dianalisis secara kualitatif, dengan memfokuskan pada penalaran deskriptif dan interpretatif. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif mengenai praktik pungutan liar, sejauh mana penyimpangan tersebut terjadi, serta bagaimana efektifitas regulasi yang ada dalam pencegahan serta penanganannya.

Pembahasan

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu keinginan masyarakat supaya kinerja pada sistem pelayanan publik bisa dilaksanakan secara optimal. Salah satu pelayanan publik yang banyak di gunakan oleh masyarakat adalah pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) yang biasa dilakukan di Satuan Penyelenggara Administrasi SIM (Satpas) yang ada di kantor Polisi atau di Satuan Administrasi Manunggal Satu Arah (Samsat). Dalam konteks penelitian kami di salah satu Polresta yang berada di Kota Serang terkait sistem pelayanan dalam pembuatan SIM yang ada, kami menemukan bahwa dalam pembuatan SIM terdapat beberapa prosedur resmi yang harus dilewati untuk mendapatkan SIM baik dari prosedur administrasi, hingga prosedur pengujian terkait teori dan praktik di lapangan.

Berdasarkan Wawancara dan observasi kami terhadap pelaksanaan kegiatan pelayanan dalam pembuatan SIM di Kantor Polresta Serang, terdapat alur pelayanan

yang bisa dilakukan oleh masyarakat dan petugas pelayan yakni pada tahap awal masyarakat atau pemohon akan mengambil nomer antrian ke loket yang tersedia untuk mengisi formulir sesuai data diri yang kemudian diserahkan kepada petugas bagian registrasi dan melakukan pembayaran sesuai tarif yang tertera. Setelah melakukan pembayaran sesuai SIM yang diajukan pemohon diarahkan untuk sesi pemotretan dan rekam sidik jari, setelah itu dilanjutkan dengan mengikuti ujian teori dan praktik lapangan yang diwajibkan. Jika lolos dalam semua prosedur yang telah ditentukan pemohon dapat segera menuju ruang pencetakan SIM, dan dalam hitungan menit bisa segera didapatkan. Namun, bagi pemohon yang tidak lolos akan diberi kesempatan hingga 2 kali dengan tenggat waktu 14 hari kerja (Andesra, 2023).

Berdasarkan wawancara terhadap beberapa narasumber pengguna transportasi kendaraan bermotor yang sedang melakukan prosedur pembuatan SIM bagian administrasi, kami menemukan sebuah permasalahan terkait sistem administrasi dalam prosesnya, yang mengarahkan kami terhadap adanya indikasi terjadinya praktik maladministrasi di Kantor Polresta Serang yang berhubungan dengan sistem tarif dan proses pengujian baik teori maupun praktik langsung yang sengaja dilewatkan. Dalam praktiknya tarif yang dikenakan atau dibayarkan oleh masyarakat atau pemohon justru tidak sesuai tarif resmi yang cenderung dua kali lipat bahkan lebih dari tarif yang tertera di Kantor Polresta Serang sendiri, hal tersebut juga telah melanggar Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 yang menyebutkan mengenai tarif dalam pembuatan SIM. Berikut tarif resmi untuk penerbitan dan perpanjangan Surat Izin Mengemudi (SIM) menurut Lampiran Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020;

1. Untuk SIM A baru, biaya pengujian dan penerbitannya ditetapkan sebesar Rp 120.000
2. Untuk SIM C baru tarifnya adalah Rp 100.000.

Apabila Anda ingin melakukan perpanjangan, maka biaya perpanjangan SIM A adalah Rp 80.000 dan perpanjangan SIM C sebesar Rp 75.000. Besaran tarif tersebut merupakan batas tertinggi yang dapat dikenakan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia, namun dalam kondisi tertentu seperti untuk masyarakat tidak mampu, keperluan sosial, atau pertimbangan khusus lainnya tarif dapat diturunkan hingga nol rupiah sesuai ketentuan Pasal 7 dalam, (Peraturan Pemerintah, 2020).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah tersebut terkait jumlah tarif yang dikenakan sudah menunjukkan adanya praktik maladministrasi dalam pelayanan pembuatan SIM di Kantor Polresta Serang. Pada dasarnya Maladministrasi adalah Tindakan awal atau sebuah pintu menuju terjadinya praktik korupsi, karena maladministrasi telah menunjukkan adanya permainan nakal yang dibuat oleh para administrator atau petugas terkait dalam pelayanan publik itu, yang bisa menimbulkan kerugian bagi negara dan masyarakat. Maladministrasi juga bisa terjadi

akibat rendahnya kesadaran masyarakat dan para petugas atau oknum terkait dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. (Putri, 2016)

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman RI, 2008 yang menetapkan dasar hukum bagi Ombudsman RI, lembaga negara yang bertanggung jawab mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik telah mendefinisikan Maladministrasi sebagai tindakan atau perilaku oleh penyelenggara negara yang bertentangan dengan hukum, menyalahgunakan atau melampaui wewenang, menggunakan wewenang tidak sesuai tujuan, lalai, atau mengabaikan kewajiban hukum dalam memberikan pelayanan publik yang akibatnya merugikan masyarakat secara materiil maupun immateriil. Dalam konteks pembuatan SIM, praktik pungutan liar (pungli) telah mencerminkan berbagai bentuk maladministrasi yang merugikan masyarakat diantaranya:

1. Penyalahgunaan Wewenang

Oknum petugas yang memanfaatkan jabatannya untuk meminta uang di luar ketentuan resmi, melanggar tujuan dan wewenang yang seharusnya.

2. Perbuatan Melawan Hukum

Petugas yang melakukan pungutan tanpa dasar hukum yang jelas dan di luar prosedur resmi yang telah ditentukan oleh Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 dalam tarif kepengurusan SIM (Peraturan et al., 2020).

3. Tindakan Diskriminatif dan Tidak Adil

Pada saat proses permohonan pelayanan yang diberikan oleh petugas terkait tidak merata atau sama, pemohon yang membayar pungli justru lebih diprioritaskan, sedangkan pemohon yang memilih jalur resmi malah dipersulit.

4. Kelalaian terhadap Prosedur

Oknum petugas dan pemohon yang melakukan pungli mengabaikan tahapan resmi seperti uji teori dan praktik lapangan dan malah langsung menerbitkan SIM pemohon tanpa pertimbangan yang seharusnya. (Listoyono *et al.*, 2022)

Pada dasarnya Pungutan Liar (pungli) merupakan bentuk pelanggaran serius terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik karena bertentangan dengan asas transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, pungli sudah jelas melanggar ketentuan dalam hukum dan etika dalam pelayanan publik. Unsur utama pungli merupakan penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pejabat publik dan kelalaian dalam menjalankan tugasnya, yang berujung pada terjadinya praktik korupsi dan maladministrasi. Upaya pembatasan pungli harus dilakukan dengan pengawasan yang ketat, penegakan hukum yang tegas, serta pembentukan budaya integritas di lingkungan pelayanan publik. (Ramadhani, 2017)

Dengan maraknya praktik pungli dalam pelayanan publik terutama dalam pembuatan SIM yang menyebabkan adanya pelanggaran terhadap prinsip-prinsip pelayanan publik sebagaimana tertulis dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menuntut pelayanan publik yang cepat, tepat, transparan, dan akuntabel. Sedangkan pungli adalah permintaan atau penerimaan pembayaran tidak resmi oleh pejabat atau pegawai publik yang menimbulkan ketidakadilan dan merusak kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Selain itu pungli juga bisa menghambat akses masyarakat terhadap pelayanan yang seharusnya gratis atau sesuai tarif resmi yang sudah ditentukan, namun justru melanggar prinsip kesetaraan dan non-diskriminasi dalam pelayanan publik.

Dalam konteks Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014, pungli diklasifikasikan sebagai salah satu bentuk maladministrasi yang menunjukkan ketidakpatuhan pejabat publik terhadap aturan administrasi pemerintahan yang seharusnya menjunjung tinggi integritas dan profesionalisme (Pemerintahan *et al.*, 2014). Selain dari pada penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh pejabat publik, kelalaian yang dilakukan pejabat publik juga menjadi faktor penting yang bisa mengakibatkan terjadinya praktik pungli di lingkungan pelayanan publik, dimana pejabat tidak menjalankan tugasnya sesuai prosedur dan standar pelayanan yang telah ditetapkan, sehingga membuka peluang terjadinya pungli itu sendiri. Kelalaian ini bisa berupa tidak melakukan pengawasan yang memadai atau sengaja membiarkan praktik pungli terjadi tanpa adanya tindakan tegas.

Meski Penyalahgunaan Wewenang yang dilakukan pejabat publik sudah dicatat dalam Pasal 17 dan 18 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Adiministrasi Pemerintahan dapat dijatuhi sanksi administratif maupun pidana, nyatanya masih terdapat banyak pejabat publik yang dengan sengaja menggunakan jabatan atau kekuasaan yang dimilikinya untuk memaksa atau meminta bayaran yang tidak sesuai aturan resmi yang telah ditetapkan, demi keuntungan pribadi atau orang lain. Oleh sebab itu, pungli dapat dikategorikan sebagai tindak pidana korupsi kerana melibatkan tindakan melawan hukum yang merugikan negara dan masyarakat, serta merusak sendi kehidupan berbangsa dan bernegara.

Pungutan liar (pungli) merupakan perbuatan pidana yang dapat dikategorikan sebagai suap, gratifikasi, atau pemerasan. Dalam hukum yang ada di Indonesia sendiri, pungli telah diatur dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) dan Undang-Undang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (UU Tipikor), yaitu Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001. Secara khusus, Pasal 368 KUHP mengatur tentang pemerasan yang ancamannya bisa sampai 9 tahun penjara, sedangkan dalam pasal 12 huruf e UU Tipikor mengatur bahwa pegawai negeri atau penyelenggara negara yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, memaksa

seseorang memberikan sesuatu dapat dipidana dengan hukuman penjara seumur hidup maksimal 20 tahun dan denda yang besar (Kementerian Hukum dan HAM, 2018) (Adji, 1983).

Praktik pungli yang seringkali tidak diproses hukum secara tegas dan optimal atau mengalami kekebelan dari hukum, hal tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti :

1. Sulitnya Pembuktian adanya unsur pemaksaan

Dalam praktik sidang terhadap kasus pungli , jaksa penuntut umum sering mengalami kesulitan dalam membuktikan bahwa pelaku pungli benar-benar melakukan pemaksaan yang seharusnya dikenakan Pasal 12 huruf e UU Tipikor. Hal ini menyebabkan pelaku sulit dijerat dengan pasal tersebut dan harus menggunakan pasal lain yang mungkin ancamannya lebih ringan atau tidak tepat daripada hukuman yang seharusnya.

2. Pelaku mempunyai posisi yang dominan

Praktik pungli biasanya dilakukan oleh oknum aparat, pejabat atau orang yang memiliki kekuatan yang membuat mereka berani untuk melakukan praktik pungli tersebut kepada pihak yang lebih lemah. Hal tersebut dapat mempengaruhi korban sehingga merasa terpaksa memberikan uang tanpa inisiatif atau bukan berdasarkan keinginan dari korban itu sendiri. Berdasarkan kondisi tersebut korban akan sulit menjadi saksi yang kuat dalam proses hukum dalam mengadili terkait kasus pungli.

3. Pungli yang telah menjadi budaya

Di masyarakat pungli sudah menjadi fenomena sosial yang tidak asing lagi. Hal ini dikarenakan prosedur dalam pelayanan publik yang terkesan rumit dan panjang bagi masyarakat awam, selain itu masyarakat cenderung bersikap apatis karena banyaknya kasus-kasus yang didominasi oleh oknum pejabat publik yang menyebabkan hilangnya kepercayaan masyarakat terhadap oknum pejabat publik tersebut. Hal itu mendasari ketidakpedulian terhadap praktik-praktik pungli yang terjadi di sekitar mereka.

4. Penegakan hukum yang kurang optimal

Pada kenyataannya walaupun sudah ada ketentuan mengenai praktik pungli baik dalam KUHP maupun UU Tipikor, praktik pungli belum diatur secara eksplisit sebagai suatu delik tersendiri yang menyebabkan penegakan hukumnya masih kurang fokus dan efektif. Selain aturannya yang belum diatur secara eksplisit, praktik pungli ini diperparah dengan adanya premanisme disertai penyalahgunaan wewenang yang menyebabkan hal ini sulit diberantas.

5. Minimnya bukti dan saksi

Sebagian besar kasus pungli yang banyak terjadi tidak dapat diproses karena minimnya bukti kuat serta saksi yang berani atau mampu membuktikan

adanya pungli secara hukum. Hal ini sejalan dengan faktor penyebab terjadinya pungli yang disebabkan oleh dominasi yang dimiliki oleh pelaku pungli yang bisa menyebabkan korban merasa terpaksa sehingga sulit menjadi saksi yang kuat dalam proses hukum.

Ditengah-tengah maraknya kasus pungli yang terjadi, sudah banyak upaya yang dilakukan pemerintah untuk memutus lingkaran setan ini, dimulai dengan dibentuknya suatu Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar (Satgas Saber Pungli) yang memiliki tujuan dan tugas untuk melaksanakan pemberantasan pungutan liar secara efektif dan efisien dengan mengoptimalkan pemanfaatan personil, satuan kerja, dan sarana dan prasarana, baik yang berada di kementerian/lembaga maupun pemerintah daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 2016 Tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar (Kudadiri & Rangkuti, 2023).

Di Kota Serang sendiri memang sudah dibentuk Satgas Saber Pungli oleh Pemerintah Kota (Pemkot) Serang berdasarkan keputusan Walikota Serang Nomor 700/Kep.116-Huk/2022 yang terdiri dari TNI, Kepolisian, Kejaksaan dan ASN di lingkungan Pemkot Serang, yang diharapkan dapat mencegah dan menghentikan praktik pungutan liar yang terjadi di sekitar wilayah kota Serang. Namun berbeda dengan praktiknya, kenyataan dilapangan khususnya dalam pelayanan pembuatan SIM di Polresta Serang masih ditemui praktik pungli yang dilakukan petugas pelayanan dan masyarakat yang sedang melakukan pembuatan SIM. Hal tersebut menunjukkan masih adanya kelonggaran dan ketidakmampuan Satgas Saber Pungli ini masih menunjukkan kelemahan dalam menangani praktik pungutan liar yang terjadi (Nahrul Muhilmi, *n.d.*).

Satgas Saber Pungli di Kota Serang harus menunjukkan sikap yang lebih responsif dan tegas dalam menindak segala bentuk pungutan liar, termasuk yang dianggap kecil atau sepele, seperti pungli dalam proses pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM). Meskipun nilai pungli tersebut mungkin tampak minimal, namun pada hakikatnya setiap tindakan pungli merupakan bentuk korupsi yang merusak kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik. Pungli, sekecil apapun, menciptakan ketidakadilan dan mengganggu efektivitas birokrasi yang seharusnya melayani masyarakat secara transparan dan profesional. Jika praktik pungli ini terus dibiarkan atau dianggap remeh, maka risiko kerusakan sistem pelayanan publik akan semakin besar, sehingga sulit bagi pemerintah daerah untuk mewujudkan pelayanan yang bersih, akuntabel, dan bebas dari korupsi. Oleh karena itu, penindakan yang konsisten dan pencegahan yang menyeluruh harus menjadi prioritas utama agar pelayanan publik di Kota Serang dapat berjalan dengan baik dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat (Arleta, 2019) (Hidayat *et al.*, 2021).

Selain kegagalan atau keterbatasan Satgas Saber Pungli dalam menangani kasus pungli di pelayanan publik, peran masyarakat juga sangat menentukan dalam pemberantasan praktik tersebut. Sikap apatis dan ketidakpedulian masyarakat terhadap pungli, yang sering kali dianggap sebagai hal biasa atau bahkan dipilih sebagai cara termudah dalam menggunakan layanan publik, justru memperparah masalah ini. Kondisi ini menyebabkan minimnya laporan dan kesaksian dari masyarakat yang sangat dibutuhkan untuk mengungkap dan memberantas pungli secara efektif. Padahal, masyarakat seharusnya berperan sebagai agen pengawas yang aktif dalam mengawasi dan melaporkan setiap indikasi pungutan liar agar tercipta pelayanan publik yang bersih dan transparan. Namun ironisnya, banyak masyarakat yang justru turut mengambil bagian dalam praktik pungli, sehingga memperkecil peluang terjadinya perubahan signifikan dalam sistem pelayanan publik yang selama ini masih dirundung oleh praktik korupsi kecil tersebut (Alfandi, 2016).

Berdasarkan hasil wawancara yang kami lakukan dengan tiga narasumber terkait praktik pungutan liar (pungli) yang marak terjadi di masyarakat, khususnya dalam sistem pelayanan publik, dua dari tiga narasumber sepakat bahwa praktik pungli tersebut memberikan beban ekonomi yang signifikan bagi mereka. Meskipun mereka memilih jalan pintas tersebut karena memiliki kepentingan yang mendesak dan membutuhkan layanan dengan cepat, keterbatasan finansial yang mereka alami membuat pungli tersebut terasa sangat membebani secara ekonomi. Beban ini tidak hanya menambah tekanan finansial, tetapi juga menciptakan ketidakadilan karena mereka harus mengeluarkan biaya tambahan yang seharusnya tidak diperlukan dalam pelayanan publik yang ideal. Kondisi ini mencerminkan bagaimana pungli tidak hanya merugikan secara individu, tetapi juga memperkuat budaya korupsi yang melemahkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem pelayanan publik.

Berdasarkan keterangan salah satu dari tiga narasumber kami, praktik pungutan liar justru mendapat dukungan dan pengabaian karena dianggap sebagai solusi cepat dan penolong ketika mereka sedang dalam keadaan terburu-buru. Dalam situasi mendesak, pungli dipandang sebagai jalan pintas yang memudahkan akses layanan tanpa harus melalui prosedur yang panjang dan berbelit. Meskipun narasumber ini mengakui adanya manfaat pragmatis dari pungli tersebut, seperti percepatan proses pelayanan, pada kenyataannya praktik pungli tetap merupakan bentuk korupsi yang merusak integritas sistem pelayanan publik.

Praktik ini berpotensi menimbulkan efek domino negatif di masa depan, seperti merusak moral dan budaya masyarakat, mengurangi kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah, serta memperkuat budaya korupsi yang sulit diberantas. Selain itu, pungli juga menyebabkan peningkatan biaya hidup masyarakat karena adanya biaya tambahan yang tidak resmi, yang pada akhirnya memperburuk ketimpangan sosial antara mereka yang mampu membayar dan yang tidak. Dengan

demikian, meskipun pungli terkadang dipandang sebagai solusi praktis oleh sebagian masyarakat, pada hakikatnya praktik ini menimbulkan dampak negatif yang luas dan serius, baik dari sisi sosial, ekonomi, maupun tata kelola pemerintahan.

Dalam upaya pemberantasan pungutan liar (pungli), partisipasi masyarakat sebagai pelapor memiliki peran yang sangat penting. Namun, pada kenyataannya, kesediaan masyarakat untuk melaporkan praktik tersebut masih sangat rendah. Hal ini disebabkan oleh berbagai hambatan yang bersifat struktural maupun kultural. Banyak masyarakat yang tidak melapor karena tidak mengetahui bahwa pungli merupakan tindakan melanggar hukum atau tidak memahami prosedur pelaporannya. Minimnya sosialisasi mengenai bahaya dan bentuk-bentuk pungli membuat praktik ini dianggap wajar dan lumrah terjadi dalam kehidupan sehari-hari. Akibatnya, masyarakat belum memiliki kesadaran hukum yang cukup untuk melawan praktik tersebut (Pratama et al., 2025).

Selain itu, ketidakpercayaan terhadap efektivitas penegakan hukum turut memperkuat keengganan masyarakat untuk melapor. Persepsi bahwa aparat penegak hukum tidak serius dalam menindaklanjuti laporan, atau bahkan terlibat dalam praktik pungli itu sendiri, menciptakan keraguan yang mendalam terhadap proses hukum. Di sisi lain, rasa takut akan konsekuensi yang mungkin timbul setelah melapor, seperti intimidasi atau ancaman dari pelaku terutama jika pelaku memiliki kekuasaan atau jabatan penting hal tersebut juga menjadi hambatan besar. Walaupun Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 tentang Perlindungan Saksi dan Korban telah memberikan dasar hukum bagi perlindungan pelapor, mekanisme perlindungan ini belum dirasakan efektif dan belum dikenal luas oleh masyarakat (Siregar, 2023) (Mulyadi, 2016).

Lebih jauh lagi, praktik pungli yang telah membudaya dalam birokrasi memperparah keadaan. Masyarakat sering kali menganggap pungli sebagai bagian dari “pelumas” birokrasi yang mempercepat dan mempermudah proses pelayanan publik. Pandangan ini menjadikan pungli sebagai sesuatu yang diterima dan bahkan dianggap perlu. Padahal, pembiaran terhadap praktik pungli dapat menimbulkan dampak negatif jangka panjang, seperti merusak moral masyarakat, menurunkan kepercayaan terhadap institusi pemerintah, dan memperkuat budaya korupsi. Pungli juga menambah beban ekonomi masyarakat melalui biaya-biaya tambahan yang tidak resmi, sehingga memperdalam ketimpangan sosial. Oleh karena itu, mengatasi hambatan pelaporan serta memperkuat efektivitas perlindungan hukum terhadap pelapor harus menjadi fokus utama dalam strategi pemberantasan pungli secara menyeluruh.

Meskipun pelaporan praktik pungli menghadapi berbagai tantangan yang cukup rumit, pemerintah telah menyediakan beragam saluran pelaporan yang mudah diakses oleh masyarakat. Saat ini, masyarakat dapat melaporkan pungli melalui

beberapa media, seperti aplikasi LAPOR! (lapor.go.id), SMS ke nomor 1708, akun media sosial resmi lembaga pengawas, serta pelaporan langsung ke Ombudsman atau Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar (Satgas Saber Pungli). Selain itu, Satgas Saber Pungli juga menawarkan beberapa alternatif kanal pelaporan tambahan, seperti situs saberpungli.id, layanan SMS 1193, hotline telepon 193, dan aplikasi Android yang memungkinkan pelapor untuk memantau progres tindak lanjut laporan mereka. Tujuan dari keberadaan berbagai kanal ini adalah untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan pelaporan sekaligus meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam penanganan laporan oleh instansi terkait (Kantor & Loa, 2024).

Namun, ketersediaan mekanisme pelaporan tersebut belum sepenuhnya menjamin efektivitas pelaksanaannya di lapangan. Faktor-faktor seperti rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap aparat penegak hukum, kurangnya sosialisasi tentang prosedur pelaporan, serta ketidakkonsistenan tindak lanjut atas laporan yang masuk masih menjadi hambatan utama dalam implementasi sistem ini. Dengan demikian, keberhasilan sistem pelaporan sangat bergantung pada dua hal utama, yaitu komitmen serius aparat dalam menindaklanjuti laporan serta upaya berkelanjutan untuk membangun kepercayaan publik melalui keterbukaan informasi dan transparansi proses penanganan.

Untuk menjamin keamanan dan kenyamanan pelapor, negara telah menetapkan dasar hukum perlindungan melalui Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban yang kemudian diperbarui dengan Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014. Dalam ketentuan tersebut, pelapor mendapatkan jaminan hak, mulai dari perlindungan terhadap keselamatan pribadi dan keluarganya, hingga perlindungan hukum agar tidak dapat dituntut secara pidana maupun perdata selama laporan disampaikan dengan itikad baik. Perlindungan ini juga mencakup hak untuk mendapatkan identitas dan tempat tinggal baru, bantuan biaya hidup sementara, serta perlindungan dalam proses hukum, seperti memberikan keterangan tanpa harus hadir langsung di pengadilan atau melalui sarana elektronik. Pasal 10 Undang-Undang tersebut secara tegas menyatakan bahwa pelapor tidak dapat dikenai tuntutan atas laporan yang disampaikan, kecuali jika laporan itu dibuat dengan niat buruk. Oleh sebab itu, regulasi ini seharusnya memperkuat posisi hukum pelapor dan memberikan jaminan bahwa keberanian mereka melawan praktik pungli tidak akan menimbulkan risiko hukum atau sosial yang merugikan. Namun demikian, agar regulasi ini benar-benar efektif, diperlukan pemantauan pelaksanaan di lapangan serta edukasi menyeluruh kepada masyarakat agar mereka memahami hak-haknya dan merasa aman saat melaporkan pungli.

Salah satu hambatan utama dalam pemberantasan pungutan liar (pungli) adalah rendahnya tingkat pelaporan dari masyarakat, yang disebabkan oleh berbagai

faktor seperti ketakutan akan risiko pembalasan, kurangnya perlindungan bagi pelapor, serta budaya memaklumi pungli sebagai hal yang biasa terjadi dalam pelayanan publik. (Rusman *et al.*, 2023)

Kondisi ini diperparah oleh keterbatasan sumber daya dan koordinasi di internal Satgas Saber Pungli, yang berdampak pada kurang optimalnya pengelolaan laporan dan penindakan kasus pungli di lapangan. Meskipun pemerintah telah mengeluarkan arahan tegas dan membentuk Satgas Saber Pungli di berbagai daerah, termasuk Kota Serang, tantangan dalam pengawasan dan pelibatan masyarakat masih menjadi kendala signifikan.

Dalam konteks ini, penting untuk melihat bagaimana sistem pengawasan dan cara pencegahan pungli diterapkan di beberapa wilayah lain yang memiliki tingkat keberhasilan berbeda. Berikut adalah perbandingan singkat antara Kota Serang, Jakarta Barat, dan Bandung dalam hal sistem pengawasan, cara pencegahan, dan keberhasilan pemberantasan pungli, yang dapat memberikan gambaran tentang praktik terbaik dan tantangan yang dihadapi di masing-masing daerah.

Tabel 1 Perbandingan Penanganan Pungutan Liar (Pungli) di Kota Serang, Jakarta Barat, dan Bandung

Aspek	Kota Serang	Jakarta Barat	Bandung
Sistem Pengawasan	Satgas Saber Pungli dibentuk resmi, pengawasan dan penindakan masih perlu diperkuat	Sistem terintegrasi dengan Tim Saber Pungli, pemanfaatan teknologi informasi dan pengaduan masyarakat	Satgas Saber Pungli aktif, pengawasan rutin, kolaborasi pemerintah dan kepolisian
Cara Pencegahan	Sosialisasi dan pengawasan, tantangan pelibatan masyarakat	Edukasi masyarakat, pengawasan ketat, sistem pengaduan efektif	Operasi tangkap tangan, penegakan hukum tegas, sosialisasi intensif
Keberhasilan	Dalam tahap penguatan dan peningkatan kinerja	Diakui efektif dengan dukungan teknologi dan partisipasi masyarakat	Efektif dalam penanganan kasus pungli di berbagai sektor

Jakarta Barat dan Bandung memiliki sistem pengawasan dan pencegahan pungli yang lebih terstruktur dan efektif dibandingkan Kota Serang, terutama karena beberapa faktor kunci. Pertama, kedua wilayah tersebut menerapkan kolaborasi antar-instansi yang erat dan sinergis, melibatkan kepolisian, pemerintah daerah, serta lembaga pengawas lainnya secara terpadu dalam satu tim Saber Pungli. Hal ini memungkinkan koordinasi yang lebih baik dalam pengawasan dan penindakan

pungli, sehingga respons terhadap laporan masyarakat dapat dilakukan secara cepat dan menyeluruh.

Kedua, pemanfaatan teknologi informasi menjadi salah satu keunggulan Jakarta Barat dan Bandung dalam memberdayakan sistem pengaduan masyarakat. Melalui platform digital dan media sosial, masyarakat dapat melaporkan dugaan pungli dengan mudah dan transparan, sekaligus mendapatkan informasi mengenai proses penanganan laporan tersebut. Pendekatan ini tidak hanya meningkatkan partisipasi publik, tetapi juga memperkuat akuntabilitas penyelenggara pelayanan publik (Rusman *et al.*, 2023).

Ketiga, penegakan hukum yang tegas dan konsisten terhadap pelaku pungli di kedua kota tersebut menjadi faktor penting dalam menciptakan efek jera. Operasi tangkap tangan (OTT) dan tindakan hukum cepat yang dilakukan secara terbuka memberikan sinyal kuat bahwa praktik pungli tidak akan ditoleransi, sehingga menekan potensi terjadinya pungli secara signifikan (Humas Seputar Birokrasi, 2025).

Sementara itu, Kota Serang masih dalam tahap penguatan sistem pengawasan dan pencegahan pungli. Meskipun telah membentuk Satgas Saber Pungli, efektivitas pengawasan dan penindakan masih menghadapi kendala, terutama dalam hal koordinasi antar-instansi dan pelibatan masyarakat sebagai agen pengawas. Kota Serang dapat meningkatkan kinerjanya dengan mengadopsi praktik terbaik dari Jakarta Barat dan Bandung, khususnya dalam memperkuat kolaborasi lintas sektor, mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi untuk pengaduan dan transparansi pelayanan, serta meningkatkan penegakan hukum yang tegas dan konsisten. Selain itu, pemberdayaan masyarakat melalui edukasi dan kemudahan akses pelaporan juga perlu menjadi prioritas agar partisipasi publik dalam pemberantasan pungli dapat meningkat secara signifikan.

Pendekatan-pendekatan ini sejalan dengan rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia yang menekankan pentingnya sinergi antar lembaga, inovasi pelayanan berbasis digital, serta keterlibatan aktif masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik untuk menciptakan tata kelola yang bersih, transparan, dan akuntabel.

Sementara itu, Kota Serang masih dalam tahap penguatan sistem pengawasan dan pencegahan pungli. Meskipun telah membentuk Satgas Saber Pungli, efektivitas pengawasan dan penindakan masih menghadapi kendala, terutama dalam hal koordinasi antar-instansi dan pelibatan masyarakat sebagai agen pengawas. Kota Serang dapat meningkatkan kinerjanya dengan mengadopsi praktik terbaik dari Jakarta Barat dan Bandung, khususnya dalam memperkuat kolaborasi lintas sektor, mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi untuk pengaduan dan transparansi pelayanan, serta meningkatkan penegakan hukum yang tegas dan

konsisten. Selain itu, pemberdayaan masyarakat melalui edukasi dan kemudahan akses pelaporan juga perlu menjadi prioritas agar partisipasi publik dalam pemberantasan pungli dapat meningkat secara signifikan.

Pendekatan-pendekatan ini sejalan dengan rekomendasi Ombudsman Republik Indonesia yang menekankan pentingnya sinergi antar lembaga, inovasi pelayanan berbasis digital, serta keterlibatan aktif masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik untuk menciptakan tata kelola yang bersih, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks tersebut, penerapan berbagai teori hukum menjadi sangat relevan untuk memperkuat analisis dan strategi penanganan pungli.

Teori Hukum Responsif yang dikembangkan oleh Philippe Nonet dan Philip Selznick menegaskan bahwa hukum harus mampu merespons kebutuhan dan masalah sosial secara pragmatis dengan berorientasi pada tujuan keadilan substantif dan kemaslahatan masyarakat. Hukum tidak hanya berfungsi sebagai aturan formal, tetapi sebagai instrumen sosial yang adaptif terhadap perubahan dan aspirasi publik. Hukum responsif menuntut adanya kapasitas politik dalam masyarakat untuk menyelesaikan masalah sosial, menetapkan prioritas, serta membuat komitmen yang diperlukan agar hukum dapat berfungsi efektif sebagai alat koreksi sosial. (Selznick, 2013)

Selanjutnya, Teori Korupsi Mikro memandang pungli sebagai bentuk korupsi struktural kecil yang terjadi secara sistemik dalam birokrasi dan membutuhkan penanganan terintegrasi dan berkelanjutan. Praktik pungli ini seringkali muncul karena lemahnya pengawasan dan budaya birokrasi yang permisif terhadap pungutan ilegal (Salipu, 2023).

Di samping itu, Teori Legitimasi menekankan pentingnya membangun dan memelihara kepercayaan masyarakat terhadap aparat penegak hukum dan institusi pemerintah agar penegakan hukum dapat berjalan efektif dan diterima secara sosial. Tanpa legitimasi yang kuat, masyarakat cenderung enggan melaporkan pungli karena keraguan terhadap proses hukum yang ada dan ketakutan akan risiko sosial maupun hukum (*David Beetham Max Weber and the Legitimacy of the Modern State*, n.d.).

Terakhir, Teori Keadilan yang menekankan perlunya penegakan hukum yang menjamin keadilan substantif dan prosedural, karena pada dasarnya adil adalah sama berat, tidak berat sebelah, tidak memihak (Drs. Anas Salahudin, 2018). sehingga pelapor dan masyarakat mendapatkan perlindungan hukum yang adil dan proses penanganan laporan berlangsung transparan serta akuntabel. Pendekatan ini sejalan dengan prinsip hukum responsif yang mengutamakan perlindungan hak-hak masyarakat dan keadilan dalam penegakan hukum (Dee et al., 2025).

Kini reformasi pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Indonesia telah mengalami transformasi signifikan melalui digitalisasi dan otomatisasi. Inovasi yang dilakukan ini bertujuan meningkatkan kemudahan, transparansi, serta efisiensi

pelayanan publik, khususnya dalam proses penerbitan dan perpanjangan SIM (Girsang & Prasojo, 2023).

Otomatisasi Pelayanan SIM dapat dilakukan melalui penggunaan aplikasi digital Korlantas Polri (SINAR) yang telah diotomatisasi dan diwujudkan melalui aplikasi SIM Nasional Presisi (SINAR), yang memungkinkan proses perpanjangan SIM dilakukan secara daring tanpa kehadiran fisik di kantor Satpas atau Polres. Proses pembayaran juga dilakukan secara online, dan SIM yang telah selesai dibuat dapat dikirim langsung ke alamat pemohon (Hebrian & Hanny, 2024). Kemudian melakukan integrasi data, dengan seluruh data Satpas telah terintegrasi secara nasional, sehingga pemohon dapat mengurus SIM di mana saja tanpa harus kembali ke daerah asal. Dan melakukan fitur otomatisasi pada proses administrasi, verifikasi data, hingga pengiriman SIM dilakukan secara digital, mengurangi interaksi manual dan potensi penyimpangan seperti praktik pungli (Amalia, 2023).

Transparansi Pelayanan dengan pengurangan interaksi langsung otomatisasi mengurangi interaksi langsung antara petugas dan pemohon, sehingga mengurangi potensi pungli dan penyimpangan. Dengan adanya pengurangan interaksi langsung penyeragaman biaya yaitu, biaya pemeriksaan kesehatan dan psikologi telah distandarisasi secara nasional, sehingga tidak ada lagi variasi biaya antar wilayah, semua wilayah memiliki biaya yang sama dan seragam. Pelacakan proses dimana Pemohon dapat memantau status permohonan secara real-time melalui aplikasi, sehingga meningkatkan akuntabilitas Pelayanan SIM (Dimas Sulistiyo & Shihab, 2023).

Pada proses Registrasi Masyarakat dapat mendaftar, mengunggah dokumen, mengikuti tes kesehatan (e-Rikkes) dan tes psikologi (e-PPsi), serta melakukan pembayaran secara online melalui aplikasi Digital yang telah disediakan oleh Korlantas Polri. Akses yang Fleksibel membuat Permohonan dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa batasan jam operasional, sehingga sangat membantu masyarakat yang sibuk atau tinggal jauh dari kantor Satpas. Setelah itu, jika proses pengiriman SIM sudah selesai, maka SIM akan dikirimkan ke alamat pemohon, sehingga masyarakat tidak perlu datang jauh-jauh ke kantor pelayanan hanya untuk mengambil SIM tersebut (Nrp, n.d.).

Untuk meningkatkan integritas dalam pelayanan publik, pelatihan rutin bagi petugas sangat diperlukan guna menanamkan pentingnya integritas, etika pelayanan, serta konsekuensi atas pelanggaran yang dilakukan. Pelatihan ini telah terbukti efektif dalam membangun budaya kerja yang beretika dan berkualitas di lingkungan Satlantas, seperti yang dilakukan di Polres Gresik yang rutin mengadakan pelatihan setiap minggu (Ishlahah & Oktariyanda, 2022). Selain itu, sosialisasi kepada masyarakat mengenai hak-hak mereka, prosedur resmi, dan cara melaporkan pungli harus dilakukan secara berkelanjutan agar masyarakat semakin paham dan berani

melaporkan praktik pungli (Nabila Irdha Az-Zahra & I Putu Dharmanu Yudartha, 2024). Kampanye anti-pungli juga perlu digencarkan secara masif melalui media sosial, brosur, dan spanduk di lokasi pelayanan. Keterlibatan tokoh masyarakat dan influencer dapat meningkatkan kesadaran publik secara signifikan (Utami, 2022).

Sistem penghargaan dan sanksi juga harus diperkuat untuk mendorong perilaku jujur dan profesional di kalangan petugas. Penghargaan atau insentif layak diberikan kepada petugas yang berprestasi dan terbukti bebas dari pungli, serta kisah sukses mereka dapat dipublikasikan sebagai teladan (Rahayu & Santoso, 2023). Sebaliknya, sanksi tegas dan transparan harus diterapkan kepada petugas yang terbukti melakukan pungli, mulai dari peringatan, mutasi, hingga pemecatan. Pengumuman hasil penindakan kasus pungli juga penting untuk memberikan efek jera dan menumbuhkan budaya kerja yang bersih dan akuntabel (Risqina *et al.*, 2024).

Kesimpulan

Penelitian ini secara menyeluruh menilai praktik maladministrasi, khususnya pungutan liar (pungli), dalam pelayanan publik pembuatan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Polresta Serang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun sudah terdapat regulasi dan prosedur standar yang seharusnya menjamin keadilan, transparansi, dan akuntabilitas, pungli masih sering terjadi. Praktik pungli dilakukan oleh oknum petugas baik secara langsung maupun melalui perantara seperti calo, dan sudah menjadi bagian dari budaya birokrasi yang menyimpang di lingkungan pelayanan SIM.

Praktik pungli tersebut melanggar prinsip-prinsip dasar pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, serta Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 mengenai tarif pelayanan SIM. Akibatnya, masyarakat harus membayar biaya yang jauh melebihi tarif resmi, bahkan bisa mencapai dua kali lipat atau lebih, sehingga menimbulkan ketidakadilan, diskriminasi, dan ketimpangan dalam akses layanan. Kelompok masyarakat yang kurang mampu secara finansial atau tidak memiliki koneksi khusus menjadi pihak yang paling dirugikan oleh praktik ini.

Pada dasarnya jika dilihat dari aspek hukum, praktek pungli dalam pelayanan SIM merupakan bentuk maladministrasi sebagaimana telah diatur dalam Pasal 1 angka 3 UU Ombudsman RI, yang meliputi penyalahgunaan wewenang, perbuatan melawan hukum, tindakan diskriminatif, dan kelalaian terhadap prosedur pelayanan. Selain itu, pungli juga dapat dijerat dengan sanksi pidana berdasarkan KUHP dan Undang-Undang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi, karena pada hakikatnya praktik pungli adalah termasuk ke dalam bentuk korupsi skala kecil (*petty corruption*).

Praktik pungli tetap terjadi karena beberapa faktor utama, antara lain lemahnya pengawasan baik dari dalam institusi kepolisian maupun pengawasan eksternal di pelayanan publik. Hal ini diperparah oleh rendahnya kesadaran dan keberanian masyarakat untuk melaporkan pungli, yang sering kali disebabkan oleh rasa takut, apatis, atau anggapan bahwa pungli sudah menjadi hal yang biasa. Selain itu, terdapat celah dalam sistem dan prosedur yang memungkinkan terjadinya interaksi informal antara petugas dan pemohon. Budaya “jalan pintas” yang sudah melekat di masyarakat juga menjadi penyebab, di mana suap dianggap sebagai cara cepat untuk mempercepat proses pembuatan SIM atau bahkan untuk menghindari tes yang seharusnya dijalani.

Praktik pungli ini berdampak luas, tidak hanya merugikan masyarakat secara materiil dan immateriil, tetapi juga merusak kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah, menurunkan kualitas pelayanan publik, serta berpotensi mendorong terjadinya korupsi yang lebih besar. Selain itu, pungli juga menghambat upaya reformasi birokrasi dan penciptaan pelayanan publik yang bersih, transparan, dan berintegritas.

Upaya pemberantasan pungli telah dilakukan, seperti pembentukan Satgas Saber Pungli dan instruksi presiden untuk mewujudkan birokrasi bersih. Namun, efektivitasnya masih terbatas karena pungli berkembang dalam bentuk yang semakin terselubung. Pengawasan oleh Ombudsman RI juga belum sepenuhnya optimal, terutama dalam perlindungan terhadap pelapor dan penegakan sanksi terhadap pelaku. Penelitian ini menegaskan bahwa pemberantasan pungli harus dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan. Beberapa langkah strategis yang perlu ditempuh antara lain, penguatan regulasi, penegakan hukum secara tegas terhadap pelaku pungli, baik secara administratif maupun pidana. dan peningkatan pengawasan internal dan eksternal oleh lembaga pengawas, seperti Ombudsman RI dan BPK, serta pengawasan masyarakat secara langsung. Kemudian melakukan pemberdayaan dan edukasi masyarakat agar berani melaporkan praktik pungli dan tidak lagi memilih jalan pintas melalui suap. Dan juga melakukan reformasi sistem pelayanan publik, termasuk digitalisasi layanan, transparansi tarif, dan penyederhanaan prosedur agar celah pungli dapat ditutup. Serta melakukan penanaman budaya integritas dan profesionalisme di lingkungan aparaturnya pelayanan publik melalui pelatihan, pengawasan, dan sanksi yang jelas.

Daftar Pustaka

Adji, O. S. (1983). Undan~Undang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi. *Jurnal Hukum & Pembangunan*, 13(6), 475.
<https://doi.org/10.21143/jhp.vol13.no6.1001>

Alfandi, I. N. (2016). *Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Pengaduan Pungutan Liar*

- melalui Aplikasi Laporan Aspirasi Kotak Saran Anda (LAKSA) pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tangerang Provinsi Banten. 1-23.*
- amalia. (2023). *Upaya Kepolisian Dalam Menanggulangi Tindak Pidana Pungutan Liar Dipelayanan Publik (Studiwilayah Dipolres Lombokbarat). 1(1), 106-115.*
- Andesra, W. (2023, September). Mekanisme Alur Serta Biaya Pembuatan SIM A, B1, B2, dan D di Polres Serang Kota Tahun 2023. *KabarBanten.Com.*
- Arleta, G. (2019). *Pungli Oleh Satgas Saber Pungli. 20(1), 148-171.*
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman RI, 14 (2008).
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (2009).
- David Beetham Max Weber and the Legitimacy of the Modern State (Vol. 13, Issue 1991, pp. 34-45). (n.d.).*
- Dee, M. La, Efendi, S., Harahap, E. H., & Amrullah, M. S. (2025). *Dinamika Hukum Pidana Dalam Konteks Keadilan. PT. Media Penerbit Indonesia.*
- Dimas Sulistiyo, R., & Shihab, M. R. (2023). Transformasi Digital dalam Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM): Studi Kasus Korlantas Polri. *Technomedia Journal, 8(2SP), 189-204. <https://doi.org/10.33050/tmj.v8i2sp.2064>*
- Drs. Anas Salahudin, M. P. (2018). *Pendidikan Anti Korupsi (ke-1). Pustaka Setia.*
- Efendi, S., Aris, A., Benuf, K., Rasiwan, I., Aribandi, Maesarini, I. W., & Miharja, E. (2025). *Tindak Pidana Korupsi Di Indonesia. Akasa Law Center.*
- Girsang, E., & Prasojo, E. (2023). Reformasi Administrasi Publik pada Digitalisasi Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM). *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah, 5(2), 14-20. <https://doi.org/10.15575/jbpd.v5i2.25681>*
- Hebrian, A. K., & Hanny, P. (2024). Efektivitas Digitalisasi Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Digital KORLANTAS POLRI. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan, 10(4), 511-522.*
- Hidayat, A. S., Yunus, N. R., Helmi, M. I., & Rambe, M. S. (2021). *PUNGLI dan ORMAS Pemuda di Indonesia.*
- Humas Seputar Birokrasi. (2025). Cara Efektif Menangani Pungutan Liar di Birokrasi. In *SeputarBirokrasi.com. SeputarBirokrasi.Com.*
- Ishlahah, F., & Oktariyanda, T. A. (2022). Strategi Peningkatan Layanan Surat Izin Mengemudi Melalui Layanan Sinar (Sim Presisi Nasional) Di Kantor Satuan

Lalu Lintas Polres Kabupaten Gresik. *Publika*, 3, 1361–1372.
<https://doi.org/10.26740/publika.v11n1.p1361-1372>

Kantor, D. I., & Loa, K. (2024). *Kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan loa janan kabupaten kutai kartanegara*.

Kementerian Hukum dan HAM. (2018). *Kitab Hukum Pidana Indonesia. Hukum Pidana*, 5(2), 1689–1699.

Kudadiri, S., & Rangkuti, A. (2023). Implementasi peraturan presiden no 87 tahun 2016 dalam pemberantasan pungutan liar oleh polres Dairi. *JRTI (Jurnal Riset Tindakan Indonesia)*, 8(1), 78. <https://doi.org/10.29210/30032967000>

Listoyono, A., Zahri, S., & Salia, E. (2022). Penegakan Hukum Terhadap Oknum Anggota Polri Yang Melakukan Pungutan Liar Dalam Pengurusan Surat Izin Mengemudi (Sim) Di Wilayah Hukum Kepolisian Daerah Sumatera Selatan. *Jurnal Hukum Doctrinal*, 7(1), 25–36.

Lubis, J., Hidayat, E. F., Efendi, S., Rasiwan, H. I., Ishaq, F. M., Trisista, R. G. M., Minabari, A., Kartono, F., Nggeboe, & Wibowo, D. E. (2025). *Pengantar Hukum Pidana*. Akasa Law Center.

Mulyadi, D. (2016). Efektivitas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Pelindungan Saksi Dan Korban. *Jurnal Ilmiah Galuh Justisi*, 4(1), 15. <https://doi.org/10.25157/jigj.v4i1.408>

Nabila Irdha Az-Zahra, & I Putu Dharmanu Yudhartha. (2024). Kualitas Pelayanan Perpanjangan SIM dalam Aplikasi Digital Korlantas Polri Melalui Fitur Layanan SIM Nasional Presisi (SINAR) di Kepolisian Resor Kota Denpasar. *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 2(1), 338–351. <https://doi.org/10.61292/eljbn.138>

Nahrul Muhilmi. (n.d.). Pelayanan Publik Rawan Pungli, Pemkot Serang Bentuk Satgas Saber Pungli. *Radar Bantenin*.

Nrp, K. P. (n.d.). *Di Era Digital Guna Menyukkseskan*.

Pemerintahan, A., Rahmat, D., Yang, T., Esa, M., & Indonesia, P. R. (2014). *Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014, Nomor 292, Penjelasan Dalam Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601)*. 292.

Peraturan, M. :, Tentang, P., Dan, J., Atas, T., Penerimaan, J., Bukan, N., Yang, P., Pada, B., Negara, K., & Pasal, R. I. (2020). *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia*.

(2020) Nomor 76 Tahun 2020 Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Belaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. *Pemerintah Republik Indonesia, 0514924, 1–11.*

Pratama, D. W., Wafa, H. I., Efendi, S., Arzaqi, N., Rasiwan, I., Ginting, N. M., Ramiyanto, Aziz, I. R., & Putriyana, A. (2025). *Kriminologi (Suatu Pengantar)*. Akasa Law Center.

Putri, D. (2016). *Analisis Tindakan Maladministrasi Penyuaapan dalam Pembuatan Surat Izin Mengemudi*. 1–23.

Ramadhani, W. (2017). Menanggulangi Pungutan Liar. *Jurnal Hukum Samudra Keadilan Volume, 12, 263–276.*

Risqina, V. O., Septiandika, V., & ... (2024). Implementasi Pelayanan Surat Izin Mengemudi (Sim) Online Di Satuan Penyelenggara Administrasi Sim Kota Probolinggo. *Publicio: Jurnal Ilmiah ...*, 6(2).

Rusman, R., Nur, H., & Firmansyah, A. (2023). Tantangan Pungli Di Jawa Barat: Masih Perlukah Keberadaan Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar (Satgas Saber Pungli)? *Jurnal Hukum Mimbar Justitia*, 9(2), 256. <https://doi.org/10.35194/jhmj.v9i2.3664>

Salipu, M. R. (2023). Penegakan Hukum Terhadap Pungutan Liar Sebagai Bentuk Penyalahgunaan Wewenang Melalui Saber Pungli. *Jurnal Hukum Progresif*, 11(1), 13–22. <https://doi.org/10.14710/jhp.11.1.13-22>

Selzinick, P. N. & P. (2013). *Hukum Responsif: Pilihan di Masa Transisi*. Nusamedia.

Siregar, M. (2023). *Antikorupsi* (D. Kristyanto (Ed.)). UWKS PRESS.

Wijaya, M., Pratomo, B., Citta, A. B., & Efendi, S. (2025). *Metodologi Penelitian: Kombinasi Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan Mixed Methods*. PT. Media Penerbit Indonesia.