

DILEMA PENGAWASAN DALAM PENCEGAHAN PUNGUTAN LIAR YANG DILAKUKAN OLEH APARATUR PEMERINTAH DALAM MEWUJUDKAN *GOOD GOVERNANCE*

Oleh

Sukma Pratama¹, R Haris Kurniawan², Riki Anugerah³, Yazwardi Jaya⁴,
Izomiddin⁵

¹Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang,
sukmahpi1@gmail.com

²Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang,
radenharis315@gmail.com

³Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang,
anugerahriki5@gmail.com

⁴Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang,
yazwardi_uin@radenfatah.ac.id

⁵Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang,
izomiddin@gmail.com

Abstrak : Maladministrasi dalam pelayanan publik merupakan persoalan serius yang dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap negara dan menyebabkan pelanggaran hak-hak dasar warga negara. Penelitian ini, bertujuan untuk menganalisis berbagai bentuk maladministrasi, dampaknya terhadap masyarakat, serta peran Ombudsman Republik Indonesia sebagai lembaga pengawas independen dalam menindaklanjuti laporan masyarakat dan menjamin keadilan administratif. Gagasan konseptual dalam pengawasan aparatur pemerintah bertujuan untuk melakukan suatu kajian tentang pencegahan unsur tindak pidana pungutan liar untuk mewujudkan good government. Dalam mengkaji permasalahan mengenai apa saja faktor yang menyebabkan tidak efektifnya sistem pengawasan dalam pencegahan tindak pidana pungutan liar di dalam pelayanan publik Konsep pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab, yang menjamin pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan Masyarakat, Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif, dengan pendekatan perundang-undangan dan literatur, artikel ilmiah, jurnal dan buku-buku, Hasil penelitian yang perlu diperhatikan dalam pelayanan publik yaitu Transparansi/keterbukaan dan ketersediaan informasi tentang pelayanan publik yang harus didasarkan pada prinsip-prinsip good government, seperti transparansi, partisipasi Masyarakat, akuntabilitas/ tanggung jawab penyelenggaraan pelayanan publik atas kinerja dan Keputusan mereka yang dapat meningkatkan transparansi dan kepercayaan Masyarakat terhadap pemerintah serta tidak diskriminatif terhadap pelayanan publik yang adil dan setara bagi semua warga negara tanpa membedakan latar belakang, agama, atau status social. Dengan menerapkan prinsip-prinsip tersebut,

pelayanan publik dapat menjadi lebih berkualitas dan efektif dalam memenuhi kebutuhan Masyarakat.

Kata Kunci : Aparatur pemerintah, *Good governance*, Pengawasan

Abstract : *Maladministration in public services is a serious problem that can undermine public trust in the state and lead to violations of citizens' basic rights. This study aims to analyze various forms of maladministration, their impact on society, and the role of the Indonesian Ombudsman as an independent oversight body in following up on public reports and ensuring administrative justice. The conceptual idea in the supervision of government officials aims to conduct a study on preventing elements of criminal acts of extortion to realize good governance. In examining the problem of what factors cause the ineffectiveness of the supervisory system in preventing criminal acts of extortion in public services The concept of good and responsible governance, which guarantees quality public services and meets the needs of the community, this study uses normative legal research methods, with a legislative and literature approach, scientific articles, journals and books, The results of research that need to be considered in public services are Transparency/openness and availability of information about public services that must be based on the principles of good government, such as transparency, community participation, accountability/responsibility of the implementation of public services for their performance and decisions that can increase transparency and public trust in the government and are not discriminatory towards fair and equal public services for all citizens without differentiating background, religion, or social status. By applying these principles, public services can be of higher quality and more effective in meeting the needs of the community.*

Keywords : *Government apparatus, Good Governance, Supervision*

LATAR BELAKANG

Lembaga pelayanan publik sangat diperlukan dalam kesejahteraan masyarakat. Masyarakat akan merasa lebih tenang jika mendapatkan pelayanan publik yang baik. Dalam Pasal 18A ayat (2) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945 (selanjutnya disebut UUD NRI Tahun 1945) yang berbunyi “*Hubungan keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya antara pemerintah pusat dan pemerintahan daerah diatur dan dilaksanakan secara adil dan selaras berdasarkan undang-undang.*” juga

mengatur bahwa pelayanan publik diperlukan untuk keberlangsungan suatu Negara, Pelayanan publik secara rinci diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang merupakan Undang-undang turunan dari UUD NRI Tahun 1945 Pasal 18A Ayat (2) tersebut.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjadi landasan penting bagi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan yang profesional, transparan, dan akuntabel. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 bertujuan untuk menjamin hak setiap warga negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas. Dalam Undang-Undang ini, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik dapat meliputi institusi pemerintah, badan usaha milik negara/daerah, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, serta badan hukum lain yang menyelenggarakan pelayanan publik (Galih Candra Saputra 2024)

Tata kelola pemerintahan yang baik merupakan kunci untuk meningkatkan daya saing bangsa dan kesejahteraan masyarakat. Prinsip-prinsip *Good Governance* harus diterapkan dalam setiap aspek pemerintahan untuk mencapai suatu tujuan yaitu kesejahteraan rakyat, maka harus dijalankan sesuai dengan tata kelola pemerintahan yang baik, disinilah peran *good governance* dapat digunakan untuk melengkapi kekurangan pada peraturan perundang-undangan dan menjadi dasar bagi pejabat negara atau pemerintahan dalam menjalankan tugas-tugasnya. Secara konseptual *good governance* mengandung dua pemahaman yaitu:

1. Nilai yang mengandung tinggi keinginan rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai tujuan.
2. Sesuatu sistem yang dirancang dari pemerintah yang efektif dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut.

Sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, tujuan nasional Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta berpartisipasi dalam mewujudkan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Oleh karena itu, pemerintah memiliki kewajiban untuk berlaku adil dalam menegakkan hukum dan meningkatkan kesejahteraan rakyatnya¹ Itu artinya pemerintah harus berlaku adil dalam menegakkan hukum serta dalam kesejahteraan rakyatnya.

Pasal 1 ayat (3) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 menyatakan bahwa: “*Negara Indonesia adalah Negara Hukum*”. yang dimaksud dengan negara hukum ialah negara yang menegakkan aturan berdasarkan nilai-nilai Pancasila. Dengan kata lain, hukum sering disebut dengan norma-norma yang bersifat memaksa dan mengikat, setiap individu yang melanggarnya akan dijatuhkan sanksi sesuai dengan pelanggaran yang dilakukan. Hubungan negara dengan hukum tidak dapat dipisahkan, karena negara memang menciptakan hukum akan tetapi kekuasaan pemerintah juga dibatasi oleh hukum. Salah satu ciri negara hukum adalah adanya kebebasan berpendapat, kebebasan berorganisasi dan adanya jaminan perlindungan kepastian hukum terhadap Hak Asasi Manusia (HAM).

Upaya yang dilakukan untuk menjalankan tugas pelayanan publik, pelaku pelayanan publik memiliki kewenangan yang dikenal dengan istilah *diskresi*, yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi

Pemerintahan. Definisi ini dapat ditemukan dalam Pasal 1 angka 9 Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 dalam Pasal 1 ayat (9) disebutkan bahwa *diskresi* adalah keputusan atau tindakan yang diambil oleh pejabat pemerintahan untuk menangani masalah konkret dalam penyelenggaraan pemerintahan ketika terdapat ketidaklengkapan, kekosongan, atau ketidakjelasan dalam peraturan perundang-undangan, atau *stagnasi* pemerintahan. Namun, praktik *diskresi* rentan terhadap pungutan liar. Salah satu penyebabnya adalah kurangnya supervisi dari setiap institusi sebagai upaya pengendalian yang dapat memunculkan pungutan yang tidak sah. *Diskresi* rentan terhadap tindakan pungli bukanlah tanpa alasan, ketika aturan perundang-undangan tidak lengkap, kosong, atau tidak jelas, pejabat khususnya dalam lingkup pelayanan publik memiliki ruang gerak yang lebih luas untuk mengambil diskresi, hal ini dapat membuka peluang bagi mereka untuk menafsirkan aturan secara subjektif dan memanipulasinya untuk keuntungan pribadi. Kurangnya pengawasan yang efektif terhadap proses pengambilan diskresi dapat memberikan celah bagi pejabat untuk menyalahgunakan wewenang mereka, tanpa pengawasan yang ketat, pejabat dapat bertindak sewenang-wenang dan meminta imbalan dari masyarakat untuk mendapatkan keputusan yang menguntungkan. (Aditiya et al. 2024)

Peraturan terbaru yang relevan dengan Ombudsman dan pelayanan publik adalah Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan ini menjadi landasan hukum yang kuat bagi Ombudsman dalam melakukan penilaian dan penindakan lanjutan terhadap laporan masyarakat terkait maladministrasi dalam pelayanan publik. Dalam konteks ini, untuk mencegah penyalahgunaan wewenang dan memastikan bahwa pelayanan publik berjalan dengan baik, maka diperlukan lembaga pengawas yang efektif, seperti peran Ombudsman. Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman adalah lembaga negara yang mempunyai kewenangan mengawasi

penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan, termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan badan swasta yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik.

Dasar hukum utama pelayanan publik tetap berpegang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang kemudian diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Dengan demikian, Ombudsman memiliki landasan hukum yang jelas dan kuat untuk menjalankan fungsinya dalam mengawasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya undang-undang ini, peran Ombudsman menjadi sangat strategis dalam menjamin perlindungan hukum bagi masyarakat terhadap tindakan maladministrasi yang dilakukan oleh Pejabat Publik. Melalui kewenangan untuk menerima, memeriksa, dan menindaklanjuti laporan masyarakat, Ombudsman berperan sebagai perantara penting antara warga negara dan pemerintah, sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik.

METODE

Metode penulisan yang digunakan dalam artikel ini adalah pendekatan ilmiah hukum yang komprehensif, dengan perpaduan analisis normatif dan yuridis, serta struktur yang sistematis dan pengintegrasian sumber hukum yang sah, karya ilmiah ini menyajikan analisis mendalam tentang konsep hukum yang relevan. Penulis menganalisis sikap Aparatur Pemerintah dalam pelayanan publik dan implementasi *good governance*, serta dampaknya terhadap maladministrasi dan pungutan liar, dengan mengacu pada peraturan perundang-undangan seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan, dan [Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025](#) tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan yang menggantikan sebelumnya dalam menindaklanjuti pelaporan masyarakat terkait maladministrasi dan pelayanan publik, namun tetap berpegang pada dasar menggunakan Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia, karena undang-undang ini memberikan kewenangan kepada Ombudsman untuk mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik dan memberantas maladministrasi. Artikel ini menyajikan analisis mendalam tentang konsep hukum yang relevan dan implementasinya dalam praktik pelayanan publik.

PEMBAHASAN DAN ANALISIS

Implementasi *Good Governance* dan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 dalam Pelayanan Publik

Pelaksanaan di dalam sebuah prinsip *Good Governance* memiliki suatu peranan yang sangat penting dan utama bagi setiap instansi di dalam setiap pelayanan publik untuk dapat sukses dalam melayani masyarakat, dimana di dalamnya terdapat prinsip-prinsip yang berdiri tegak menjadi sebuah landasan kebenaran yang memiliki sistem tata kelola pemerintahan yang baik pada setiap instansi pemerintahan, implementasi dari prinsip-prinsip *Good Governance* diperlukan untuk dapat menjadikan instansi pada pelayanan terpadu satu pintu menjadi lebih baik dengan demikian dapat terjadi sebuah keharmonisan yang dapat bisa mendapatkan kelancaran sistem tata kelolanya dengan benar, baik, dan rapi. Kita ketahui bersama dimana di dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dimana Undang-undang ini mengatur sebagai mana mestinya pelayanan publik yang baik dan benar seperti apa untuk Masyarakat pada umumnya, akan tetapi walau sudah ada undang-undang ini dengan masih melihat banyaknya suatu laporan pengaduan kepada Ombudsman Republik Indonesia (ORI), membuktikan bahwa di dalam sebuah pelayanan publik yang telah dilakukan oleh segenap jajaran pemerintahan dinilai masih sangat buruk, yang dengan ini memberi asumsi bahwa penerapan prinsip-prinsip *good governance* belum tercapai dan terwujud sebagai mana mestinya. Dengan demikian maka tidak menjadi sesuatu yang aneh apabila ada pandangan yang negative terhadap sebuah proses penyelenggaraan pemerintahan, karena dengan adanya banyak penyelenggara Negara yang terjerak korupsi dan tidak melayani masyarakat dengan baik, baik itu pada penyelenggara Negara yang berperan sebagai *legal state*, *political state*, and *administrative state*.(Annastasyia Mukrimah Yusuf, Ma'ruf Hafidz 2024)

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan hak setiap warga negara dan merupakan indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah. Oleh karena itu, implementasi Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menjadi sangat krusial dalam memastikan bahwa pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sudah memenuhi standar yang telah ditetapkan.

Pembahasan tentang Implementasi Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dimaksudkan bahwa dalam memaksimalkan kebijakan pelayanan publik harus menjalankan substansi dari kebijakan pelayanan publik. Dalam setiap kebijakan pasti memiliki maksud dan tujuan dalam memaksimalkan kebijakan tersebut dalam pelaksanaannya. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menginginkan bahwa dalam pelayanan publik harus benar-benar menjalankan Asas Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.(Mustakim Ahmad 2014)

Buruknya pelayanan publik di Indonesia bukan sebuah rahasia lagi, di kalangan Aparatur negara masih terkesan mempersulit pelayanan, berbagai alasan yang diberikan hingga tidak masuk akal dan akan membuat suasana dan keadaan menjadi terdesak dan pada akhirnya ada oknum-oknum bahkan pejabat yang melakukan pelanggaran dan penyimpangan terdapat pada pelayanan publik.

Tindak pidana korupsi yang diatur dalam Pasal 12 huruf e UU Nomor 20 Tahun 2001 memiliki akar dalam Pasal 423 KUHP, yang kemudian dirujuk dalam Pasal 1 ayat (1) huruf c Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1971, dan Pasal 12 Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999. Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar mendefinisikan pungutan liar sebagai perbuatan melawan hukum yang dilakukan oleh pegawai negeri atau penyelenggara negara dengan tujuan memperkaya diri sendiri atau orang lain dengan

menyalahgunakan kekuasaan. Pungutan liar dapat berupa pemaksaan pemberian sesuatu, pembayaran, atau penerimaan pembayaran dengan potongan, dan dapat menimbulkan kerugian moril dan materil bagi. Dengan demikian, pungutan liar merupakan penyalahgunaan wewenang yang merugikan pihak lain dan tidak sesuai dengan aturan hukum yang berlaku .(Ramadhani 2017)

Pungutan Liar (Pungli) sebagai Bentuk Maladministrasi

Kitab Undang-Undang Hukum Pidana tidak secara eksplisit mengatur tentang tindak pidana pungutan liar (pungli), akan tetapi secara tidak langsung dapat dikategorikan sebagai tindak pidana korupsi berdasarkan Pasal 12 huruf e Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 sebagaimana telah diubah dengan Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi yang berasal dari Pasal 423. Dimana pasal 12 huruf e menyebutkan bahwa;

“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 Rp200.000.000,00 (dua ratus juta rupiah) dan paling banyak Rp1.000.000.000,00 (satu miliar rupiah): pegawai negeri atau penyelenggara negara yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, atau dengan menyalahgunakan kekuasaannya memaksa seseorang memberikan sesuatu, membayar, atau menerima pembayaran dengan potongan, atau mengerjakan sesuatu bagi dirinya sendiri.”

Pungutan liar dapat dikatakan sebagai suatu upaya yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok Aparat Penegak Hukum untuk mendapatkan sebuah barang hingga sejumlah uang dengan cara meminta yang tidak sesuai dengan berlakunya ketentuan hukum, yakni tidak memiliki izin dan dilakukan secara tersembunyi.(Salipu 2023). Jika dilihat dari pasal 12 huruf e Undang-undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang tindak pidana korupsi, pungutan liar dapat di kategorikan suatu perbuatan kejahatan atas jabatan penyalahgunaan wewenang sebagai peyelenggara negara yang telah berusaha membuat dirinya atau orang

lain memperoleh keuntungan sebagaimana suatu perbuatan atau Tindakan melawan hukum.

Pungutan liar (pungli) merupakan suatu tindakan pelanggaran hukum yang telah diatur secara jelas dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) pada kategori korupsi. Pungutan liar (pungli) adalah perbuatan yang dilakukan oleh seseorang atau Pegawai Negeri atau Pejabat Negara dengan cara meminta pembayaran sejumlah uang yang tidak sesuai atau tidak berdasarkan peraturan yang berkaitan dengan pembayaran tersebut. Tindakan ini sering disamakan dengan perbuatan pemerasan. Jika kita kaji lebih dalam lagi pungutan liar merupakan adanya pemberian sesuatu baik berupa uang maupun benda serta fasilitas tertentu terhadap oknum-oknum pemerintah maupun oknum yang bernaung dibawah suatu organisasi atau kelompok secara langsung, dengan adanya tujuan tertentu yang tidak dilandasi suatu aturan legal yang mengaturnya. (Jonathan,et.al). Adapun penjelasan beberapa pasal di dalam KUHP yang dapat mengakomodir perbuatan pungutan liar adalah sebagai berikut :(Ramadhani 2017)

– Pasal 368 KUHP

“Barang siapa dengan maksud untuk menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, memaksa orang lain dengan kekerasan atau ancaman kekerasan, untuk memberikan sesuatu barang, yang seluruhnya atau sebagian adalah milik orang lain, atau supaya memberikan hutang maupun menghapus piutang, diancam, karena pemerasan, dengan pidana penjara paling lama sembilan tahun.”

– Pasal 415 KUHP

"Seorang pegawai negeri atau orang lain yang ditugaskan menjalankan suatu jabatan umum terus-menerus atau untuk sementara waktu, yang dengan sengaja menggelapkan uang atau surat-surat berharga yang disimpan karena jabatannya, atau membiarkan uang atau surat berharga itu diambil atau digelapkan oleh orang lain, atau menolong sebagai pembantu dalam melakukan perbuatan tersebut, diancam dengan pidana penjara paling lama tujuh tahun".

– Pasal 418 KUHP:

"Seorang Pegawai Negeri yang menerima hadiah atau janji padahal diketahui atau sepatutnya harus diduganya, bahwa hadiah atau janji itu diberikan karena kekuasaan atau kewenangan yang berhubungan dengan jabatannya, atau yang menurut pikiran orang yang memberi hadiah atau janji itu ada hubungan dengan jabatannya, diancam dengan pidana penjara paling lama enam bulan atau pidana denda paling banyak empat ribu lima ratus rupiah".

– Pasal 423 KUHP

“Pegawai negeri yang dengan maksud menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan menyalahgunakan kekuasaannya memaksa orang lain untuk menyerahkan sesuatu, melakukan suatu pembayaran, melakukan pemotongan terhadap suatu pembayaran atau melakukan suatu pekerjaan untuk pribadi sendiri, dipidana dengan pidana penjara selama-lamanya enam tahun.”

Contoh kasus pungutan liar yang patut menjadi perhatian adalah kasus yang melibatkan Lurah 11 Ulu di Kota Palembang. Kasus ini mengungkapkan bahwa yang bersangkutan terbukti melakukan pungutan liar dalam proses penerbitan Surat Pengakuan Hak (SPH) dengan nilai Rp5.000.000,00. Berdasarkan temuan tersebut, Inspektorat secara resmi merekomendasikan agar yang bersangkutan dimutasi dari jabatannya. Pemeriksaan internal dilakukan menyusul laporan masyarakat terkait pungutan tidak sah dalam pengurusan SPH di wilayah Kecamatan Seberang Ulu (SU) II. *“Hasil penyelidikan menguatkan adanya praktik pungli di tingkat kelurahan, sementara belum ditemukan bukti keterlibatan langsung dari pihak kecamatan atau camat SU II,”* kata Kepala Inspektorat kota Palembang, Jamiah Haryanti, Rabu (8/10/2025). Menurut Jamiah, Laporan Hasil Pemeriksaan (LHP) telah disusun dan akan segera diserahkan kepada Wali Kota Palembang untuk ditindaklanjuti. *“Proses mutasi dan pembinaan lanjutan menjadi kewenangan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kota Palembang,”* katanya. Ia menjelaskan, pihaknya akan membuka kembali pemeriksaan apabila di kemudian hari muncul bukti baru yang mengarah pada pejabat lain di tingkat kecamatan. Kasus pungli SPH ini menjadi sorotan publik karena menyangkut

pelayanan dasar pertanahan kepada masyarakat. Pemerintah Kota Palembang diminta bertindak tegas agar praktik serupa tidak kembali terjadi di masa mendatang.²

Sebagai seorang penulis dan pengamat hukum, kami sangat mendukung langkah yang dilakukan oleh Inspektorat Kota Palembang dalam menangani kasus pungutan liar (pungli) yang melibatkan Lurah 11 Ulu di Kota Palembang. Pungutan liar (Pungli) adalah bentuk penyalahgunaan wewenang yang merugikan masyarakat, terutama dalam layanan dasar seperti penerbitan Surat Pengakuan Hak (SPH). Kami menilai bahwa program pemberantasan pungutan liar (pungli) di Kota Palembang telah mengalami evolusi signifikan, mulai dari pembentukan tim awal hingga pengembangan strategi yang lebih terstruktur dan sistematis dengan dukungan teknologi dan kolaborasi lintas sektor. Langkah-langkah ini menunjukkan komitmen pemerintah daerah dan kepolisian untuk memberantas pungutan liar dan memberikan pelayanan publik yang lebih bersih, transparan, dan bebas dari praktik ilegal.

Namun, kami memiliki beberapa kritik serta saran agar kasus ini dapat ditangani secara lebih baik. Pertama, tindakan pemutusan jabatan lurah yang terlibat pungli memang sudah tepat, tetapi perlu dipastikan bahwa tindakan ini bukan hanya sekadar simbolik. Selain itu, juga perlu dipastikan bahwa lurah yang menggantikan tidak kembali melakukan praktik serupa di masa depan. Selain itu, proses hukum terhadap lurah yang terlibat pungli harus transparan dan sesuai dengan aturan yang berlaku. Jika terbukti bersalah, lurah tersebut harus mendapat sanksi yang setimpal untuk memberikan efek jera. Pemerintah Kota Palembang juga perlu melakukan evaluasi terhadap kebijakan dan prosedur penerbitan SPH agar tidak ada celah bagi praktik pungli di masa mendatang dan diharapkan kasus pungutan liar di Kota Palembang bisa menjadi pelajaran bagi seluruh pihak untuk

meningkatkan kualitas pelayanan publik serta mewujudkan pemerintahan yang bersih dan transparan.

Peran dan Fungsi Ombudsman dalam Mengawasi dan Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Peraturan terbaru yang relevan dengan Ombudsman dan pelayanan publik adalah [Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025](#) tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang menggantikan peraturan sebelumnya, namun masih berpegang pada dasar peraturan lainnya sebagai dasar hukum tentunya diperlukan lembaga pengawas yang efektif, seperti peran Ombudsman yang tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 karena memberikan kewenangan untuk memberantas maladministrasi. Peraturan ini menjadi landasan hukum bagi Ombudsman dalam menilai dan menindaklanjuti laporan masyarakat terkait maladministrasi dalam pelayanan publik. Tujuan utama Undang-Undang ini adalah mewujudkan tata kelola pemerintahan yang bersih dan akuntabel melalui penerimaan laporan masyarakat, pemeriksaan maladministrasi, serta penindakan lanjutan terhadap laporan tersebut. Dalam konteks pelayanan publik, peran lembaga pengawas seperti Ombudsman sangatlah penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mencegah praktik maladministrasi. Contoh kasus di atas terhadap Aparatur Pemerintah yang melakukan tindak kejahatan menunjukkan bahwa masih ada praktik maladministrasi yang perlu diatasi. Oleh karena itu, Ombudsman Republik Indonesia dapat berperan strategis dalam mengawasi pelayanan publik, memastikan akuntabilitas dan transparansi, serta mengeluarkan Rekomendasi Ombudsman untuk mendorong perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik. Dengan kewenangan yang dimiliki, Ombudsman juga dapat memastikan bahwa rekomendasi tersebut ditindaklanjuti oleh instansi yang bersangkutan.

Namun, Fungsi pengawasan internal juga memegang peranan penting dalam pencegahan korupsi dan maladministrasi tidak dapat diabaikan, terutama

oleh Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) seperti Inspektorat Daerah yang terdiri atas Inspektorat Provinsi dan Inspektorat Kabupaten/Kota. Berdasarkan peraturan walikota palembang nomor 45 tahun 2022 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi serta tata kerja inspektorat daerah kota palembang, menurut Pasal 4 "Inspektur Daerah mempunyai tugas membantu Walikota dalam membina dan mengawasi pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kota dan tugas Perbantuan oleh Perangkat Daerah".(Palembang 2021)

Di sisi lain, Inspektorat Kabupaten/Kota berperan untuk mengawasi kegiatan yang dilakukan oleh unit-unit kerja pemerintah daerah kabupaten/kota yang dibiayai oleh Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah kabupaten/kota. Pengawasan internal oleh Inspektorat Provinsi dan Kabupaten/Kota berperan penting dalam memastikan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Inspektorat Provinsi mengawasi kegiatan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) tingkat provinsi yang didanai APBD Provinsi, sementara Inspektorat Kabupaten/Kota mengawasi kegiatan serupa di wilayahnya masing-masing. Pengawasan ini berfungsi mencegah penyimpangan, meningkatkan akuntabilitas, serta memberikan rekomendasi perbaikan atas kelemahan yang ditemukan. Selain mendukung reformasi birokrasi dan tata kelola yang baik, pengawasan internal juga menghadapi tantangan seperti keterbatasan independensi, sumber daya manusia, dan resistensi dari SKPD. Oleh karena itu, penguatan kelembagaan dan dukungan kepala daerah sangat penting untuk mengoptimalkan peran inspektorat dalam pengawasan pemerintahan daerah.(Vianka et al. 2025)

Ombudsman memiliki peran penting dalam mengawasi dan mengevaluasi kinerja instansi atau penyelenggara pelayanan publik. Proses pengawasan ini cukup panjang, namun hasilnya berupa rekomendasi perbaikan yang efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Rekomendasi bukan produk dari hasil pemeriksaan yang serta merta dikeluarkan, karena pemberian rekomendasi

itu adalah “senjata akhir” ketika hasil pemeriksaan pada tahap LAHP (Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan) tidak dilakukan oleh terlapor maupun instansi terkait. Terutama sejak di undangkannya Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan yang kemudian diubah melalui Peraturan Ombudsman Nomor 48 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas Peraturan Ombudsman Nomor 26 Tahun 2017 tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, dan Penyelesaian Laporan, maka atas laporan yang diperiksa Ombudsman hasilnya disusun dalam sebuah Laporan Akhir Hasil Pemeriksaan (LAHP) dan tidak langsung menerbitkan rekomendasi (Peraturan Ombudsman No. 48 Tahun 2020 Tentang Tata Cara Penerimaan, Pemeriksaan, Dan Penyelesaian Laporan).(Umam 2024)..

Sebagai penyempurna dan pelindung kebutuhan dasar manusia. Artinya ketika Ombudsman ini ditiadakan maka masih ada lembaga DPR/DPRD yang berhak mengakomodir tentang aduan pelayanan publik. Namun dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Ombudsman mendapatkan tempat tersendiri dalam pasalnya yang membahas secara khusus tentang Ombudsman. Itu artinya bahwa Ombudsman memiliki posisi prioritas ketika datang aduan publik mengenai pelayanan publik, sehingga Ombudsman berkonsentrasi dengan tugasnya sebagai penegak pelayanan publik di Indonesia dan DPR/DPRD berkonsentrasi juga dengan tugasnya sebagai pengawas eksekutif dan pembuat produk hukum sehingga keduanya saling bekerja sama satu sama lain meskipun secara aturan dalam Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008, Ombudsman harus melaporkan hasil kinerjanya kepada DPR secara berkala dan tahunan, dengan demikian ketika ada instansi yang membandel karena tidak melaksanakan rekomendasi dari Ombudsman, maka Ombudsman berhak melaporkan instansi tersebut kepada DPR dan Presiden untuk diberikan tindak lanjut oleh lembaga yang lebih berwenang (UU No. 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia).(Umam 2024) Selanjutnya, terdapat Peraturan terbaru yang relevan dengan Ombudsman dan pelayanan publik

adalah [Peraturan Ombudsman Nomor 61 Tahun 2025](#) tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang menggantikan peraturan sebelumnya yang tentunya diharapkan dapat menjadi strategi dalam peningkatan kualitas pada praktiknya.

Strategi Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi dan Pungutan Liar dalam Pelayanan Publik

Korupsi dan pungutan liar merupakan masalah serius yang dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan aparatur publik. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya pencegahan yang efektif untuk mengurangi tindakan korupsi dan pungutan liar, adapun langkah-langkah yang dapat dilakukan di antaranya:

1. **Transparansi:** prinsip penting dalam menciptakan pemerintahan yang baik, yaitu dimana semua proses dan kegiatan pemerintah dapat diakses oleh masyarakat dan lembaga pengawas, sehingga memudahkan mereka untuk memantau dan mengawasi kegiatan pemerintah. Hal ini dapat dilakukan melalui penyediaan informasi publik yang jelas dan akurat, seperti anggaran, laporan keuangan, dan keputusan pemerintah. Pasal 3 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik juga menegaskan bahwa setiap warga negara berhak memperoleh informasi publik.
2. **Pengawasan:** fungsi penting dalam mencegah korupsi dan pungutan liar, dimana lembaga yang mengawasi dan memeriksa kegiatan pemerintah untuk memastikan bahwa semua kegiatan dilakukan secara transparan dan akuntabel. (Pasal 1 Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2006 tentang Badan Pemeriksa Keuangan)
3. **Pendidikan:** Aparatur pemerintah harus diberi pemahaman tentang etika dan integritas dalam menjalankan tugasnya. (Pasal 4 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara).
4. **Mekanisme Pengaduan:** Masyarakat harus memiliki saluran untuk

melaporkan tindakan korupsi dan pungutan liar yang mereka alami atau saksikan. Dengan adanya mekanisme pengaduan yang jelas dan mudah diakses, masyarakat dapat berperan aktif dalam mencegah korupsi dan pungutan liar. (Pasal 27 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik).

5. Sanksi yang Tegas: Bagi yang melakukan korupsi dan pungutan liar harus diberi sanksi yang berat untuk memberikan efek jera. Dengan adanya sanksi yang berat, diharapkan dapat mencegah orang lain untuk melakukan tindakan serupa. (Pasal 2 Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana)
6. Partisipasi Masyarakat: masyarakat sangat penting dalam menciptakan pemerintahan yang baik, harus dilibatkan dalam pengambilan keputusan dan pengawasan kegiatan pemerintah untuk memastikan bahwa kegiatan tersebut sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. (Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik)

Penerapan Sistem: dapat memantau dan mengawasi transaksi untuk mengurangi kesempatan terjadinya korupsi dan pungutan liar. (Pasal 13 Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008).

KESIMPULAN

Pengawasan yang efektif adalah bagian penting dalam mencegah praktik pungutan liar oleh Aparatur Pemerintah. Namun, pelaksanaan pengawasan ini sering mengalami beberapa tantangan, seperti keterbatasan sumber daya dan independensi dari lembaga pengawas yang kurang optimal. Masalah ini bisa mengurangi serta menghambat efektivitas pengawasan dan memungkinkan terjadinya tindakan pungutan liar yang merugikan masyarakat.

Sebagai seorang pengamat hukum, Penulis berpendapat bahwa pengawasan yang baik sangat diperlukan untuk mencegah pungutan liar dan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik dan pemerintahan yang baik, ada beberapa pendekatan bisa diterapkan, diantaranya penggunaan

teknologi informasi dan komunikasi yang baik guna meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, serta penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan mengenai etika dan integritas untuk meningkatkan pemahaman dan kepatuhan para pegawai pemerintah, Selain itu Peran Ombudsman Republik Indonesia juga sangat krusial dalam memantau pelayanan publik dan mendukung praktik pemerintahan yang baik. Oleh karena itu Ombudsman Republik Indonesia perlu meningkatkan peran aktifnya dalam memantau pelayanan publik dan mendukung praktik pemerintah yang baik juga mekanisme pengaduan yang efektif dan pemberian sanksi yang tegas juga perlu diterapkan untuk mencegah dan menindaklanjuti pungutan liar.

Masyarakat memiliki peran yang penting dalam mencapai *good governance* dalam pelayanan publik dengan menuntut pertanggungjawaban (akuntabilitas) dan transparansi yang lebih tinggi dari lembaga pemerintah. Dengan sinergi antara pemerintah, Ombudsman, dan masyarakat, kita bisa meningkatkan mutu pelayanan publik dan mewujudkan pemerintahan yang bersih serta transparan.

Dalam rangka mencapai *good governance* dalam pelayanan publik, perlu adanya reformasi dalam pengawasan internal serta penguatan posisi Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP), serta kolaborasi antara lembaga pengawas internal dan eksternal demi mengurangi tingkat korupsi di daerah. Mekanisme pengaduan yang efektif dan sanksi yang tegas juga perlu diterapkan untuk mencegah dan menindaklanjuti tindakan pungutan liar. Dengan demikian, kita dapat membangun pemerintahan yang lebih baik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya komitmen yang kuat dari semua pihak demi mewujudkan pemerintahan yang bersih dan transparan.

DAFTAR PUSTAKA

Buku dengan Penulis Tunggal

Dwiyanto, Agus, 2021, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press

Karso, Junaedi, 2022, *Buku Ajar Good Governance Cetakan 1*, Yogyakarta: Penerbit Samedera Biru (Anggota IKAPI)

Artikel jurnal :

Kasmiati et al. 2021. "Analisis Yuridis Terhadap Kekuatan Hukum Rekomendasi Ombudsman Terhadap Pelaksanaan Dan Kinerja Lembaga Publik Menurut Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia," no. November, 167–86.

Aditiya, Muhammad Rizky, Universitas Sultan, Ageng Tirtayasa Nama, Amy Cynthia, Ramdhani Z Universitas, Sultan Ageng, Tirtayasa, Gusril Wardana, Khairan Atallah Daffa, and Nino Alfitra Salam. 2024. "Mely Permata Simarmata." *Journal of Studia Legalia* 5 (2). <http://download.portalgaruda.org/article.php?article=129520&val=2287>.

Annastasyia Mukrimah Yusuf, Ma'ruf Hafidz, Hasbuddin Khalid. 2024. "Journal of Lex Philosophy (JLP)." *Journal of Lex Philosophy (JLP)* 5 (1): 260–75.

Dzulfian Syafrian, dkk. 2025. "Efektivitas Pelaksanaan Rekomendasi Yang Dikeluarkan Oleh Ombudsman Republik Indonesia Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik: 1–14." http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsociurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI.

Galih Candra Saputra. 2024. "Pelayanan Publik Berbasis Elektronik: Dalam Perspektif Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009." *Wacana Paramarta Jurnal Ilmu Hukum* 23(1) (1): 73.

Mustakim Ahmad. 2014. "Kajian Uu No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dan Implementasinya Dalam Transparansi Pengelolaan Alokasi Dana Desa" 2 (2): 2185–99.

Nur'aini, Eva. "Kriminalisasi Ulama Dalam Perspektif Hak Asasi Manusia Dan Penegakan Hukum Pidana Di Indonesia." Skripsi (Jawa Tengah: Fak. Syari'ah IAIN Purwokerto, 2021), 1

Ramadhani, W. 2017. "Penegakan Hukum Dalam Menanggulangi Pungutan Liar Terhadap Pelayanan Publik." *Jurnal Hukum Samudra Keadilan* 12:263–76.

- <https://ejurnalunsam.id/index.php/jhsk/article/view/139%0Ahttps://ejurnalunsam.id/index.php/jhsk/article/download/139/102>.
- Salipu, M Rendra. 2023. “Penegakan Hukum Terhadap Pungutan Liar Sebagai Bentuk Penyalahgunaan Wewenang Melalui Saber Pungli” 11 (1): 13–22.
- Umam, M K. 2024. “Fungsi Pengawasan Ombudsman Republik Indonesia Dalam Pelayanan Publik Perspektif Masalah Mursalah.” *Yustisi* 11 (1): 199–210. <https://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/YUSTISI/article/view/16204%0Ahttps://ejournal.uika-bogor.ac.id/index.php/YUSTISI/article/download/16204/5164>.
- Suhardin, yohanes “*Peranan Negara Dan Hukum Dalam Memberantas Kemiskinan Dengan Mewujudkan Kesejahteraan Umum.*” (Medan: Jurnal Hukum Dan Pembangunan Tahun Ke-42 No. 3, 2012), 390
- Vianka, Tania, Linda Wati, Nurul Adzkia, and Pipi Susanti. 2025. “Pengawasan Internal Terhadap Tindakan Koruptif Pejabat Pemerintahan Daerah Oleh Aparatur Pengawasan Intern Pemerintahan (Studi Kasus Pemerasan Kepala Dinas Provinsi Bengkulu).” *Indonesian Journal of Law and Justice* 2 (4): 12. <https://doi.org/10.47134/ijlj.v2i4.4108>.
- Zain, Adhyaksa Nugraha, Adam Ariansyah Permana, Kartika Nuranisa Akbar, and Maziidah Alaika Maulidina. 2025. “Peran Ombudsman Republik Indonesia Dalam Menjamin Perlindungan Hukum Terhadap Masyarakat Atas Praktik Maladministrasi Dalam Pemerintahan.” *CONSTITUO : Journal of State and Political Law Research* 4 (1): 80–98. <https://doi.org/10.47498/constituo.v4i1.4989>.

Internet / Media Online

- MONPERA.ID. Terbukti Pungli Pembuatan SPH, Inspektorat Palembang Rekomendasikan Lurah 11 Ulu Dimutasi !!! 8 Oktober 2025 (di Akses pada tanggal 26 Oktober 2025) melalui: <https://monpera.id/terbukti-pungli-pembuatan-sph-inspektorat-palembang-rekomendasikan-lurah-11-ulu-dimutasi/>
- Komisi Pemberantasan Korupsi. *Laporan Tahunan KPK 2018*. <https://www.kpk.go.id/images/Integrito/LaporanTahunanKPK/Laporan/Tahunan-KPK-2018-.pdf> diakses 2 Oktober 2019.

Undang-Undang atau Peraturan lainnya :

- Pasal 1 Ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Ombudman Nomor Tahun 2025 tentang Penilaian Maladministrasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik guna menindaklanjuti laporan masyarakat

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan
Peraturan “Walikota Palembang” 2019 (April): 18–20.