

**EFEKTIVITAS SATUAN TUGAS SAPU BERSIH PUNGUTAN LIAR
(SATGAS SABER PUNGLI) UNIT PEMBERANTASAN PUNGUTAN
(UPP) PROVINSI JAWA TIMUR DALAM MENGATASI PRAKTIK
PUNGLI PADA PELAYANAN WAJIB PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KENJERAN KOTA SURABAYA**

Dina Nur Fitria

Program studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya
nurfitriadina05@gmail.com

Supri Hartono

Program studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya
suprihartono@untag-sby.ac.id

M.Kendry Widiyanto

Program studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya
kenronggo@untag-sby.ac.id

ABSTRACT

This study discusses evaluating the effectiveness of the Illegal Levy Clean Sweep Task Force (Satgas Saber Pungli) of the Levy Eradication Unit (UPP) of East Java Province in overcoming the practice of illegal levies (extortion) on motor vehicle taxpayer services at the Kenjeran Samsat Office, Surabaya City. The practice of extortion in public services is one form of bureaucratic pathology that has an impact on decreasing public trust in government institutions. The Saber Pungli Task Force was formed as a strategic effort of the government in tackling these problems through the functions of prevention, intelligence, prosecution and justice. The method used is using a qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The findings show that the existence of the East Java Province UPP Saber Pungli Task Force is quite effective in reducing the number of extortion practices at the Kenjeran Samsat Office. However, the effectiveness is still constrained by several factors, such as the limited operational budget, the lack of socialization to the community, and the low participation of citizens in reporting extortion.

Keywords : *Effectiveness, Saber Pungli Task Force, Samsat Kenjeran*

ABSTRAK

Studi ini membahas mengevaluasi efektivitas Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar (Satgas Saber Pungli) Unit Pemberantasan Pungutan (UPP) Provinsi Jawa

Timur dalam mengatasi praktik pungutan liar (pungli) pada pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kenjeran, Kota Surabaya. Praktik pungli dalam pelayanan publik menjadi salah satu bentuk patologi birokrasi yang berdampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Satgas Saber Pungli dibentuk sebagai upaya strategis pemerintah dalam menanggulangi permasalahan tersebut melalui fungsi pencegahan, intelijen, penindakan, dan yustisi. Metode yang digunakan adalah menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil temuan menunjukkan bahwa keberadaan Satgas Saber Pungli UPP Provinsi Jawa Timur cukup efektif dalam menurunkan angka praktik pungli di Kantor Samsat Kenjeran. Namun demikian, efektivitas masih terkendala oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan anggaran operasional, minimnya sosialisasi kepada masyarakat, serta rendahnya partisipasi warga dalam melaporkan tindakan pungli.

Kata Kunci : *Efektifitas, Satgas Saber Pungli, Samsat Kenjeran*

A. PENDAHULUAN

Layanan publik adalah hak masyarakat. Pelayanan dan kelancaran layanan publik sudah diatur sedemikian rupa oleh negara agar masyarakat mendapatkan haknya dalam pelayanan publik. Tetapi dalam praktek apa yang ada dalam tataran ideal tersebut bertolak belakang. Pelayanan yang berbelit-belit membuat masyarakat menginginkan proses pelayanan publik yang cepat dan instan, sehingga masyarakat rela menggunakan media perantara atau memberikan uang untuk sebuah pelayanan yang cepat. Hal ini menjadi semakin mengurita ketika tidak didukung dengan adanya pengawasan dari sektor pemerintahan dan sangat dimungkinkan juga karena adanya permainan oknum atasan (Arleta, 2019). Pungutan yang dilakukan untuk kepentingan oknum secara pribadi untuk dapat memuaskan kehidupannya yang dilakukan secara tidak sah dalam artian melanggar aturan yang telah ditetapkan agar dapat memudahkan urusan serta dapat memenuhi kepentingan dari pihak pembayar pungutan. Sehingga untuk melakukan adanya tindakan praktek pungutan liar melibatkan dua pihak atau lebih, baik pengguna jasa maupun oknum petugas yang dilakukan secara kontak langsung untuk melakukan transaksi yang dilakukan secara transfer atau secara terang-terangan dengan menggunakan transaksi uang yang umumnya pungutan liar terjadi dilapangan ketika melakukan pelayanan yang dilakukan secara singkat (Afri, 2020).

Dengan berbagai pembaharuan dan undang-undang yang mengatur tentu diharapkan agar masyarakat dapat memiliki sisi baru atau melihat perubahan pelayanan publik yang terkesan negatif, nyatanya kasus pungutan liar semakin marak terjadi pada pelayanan publik di Indonesia. Praktik Pungli sering terjadi di berbagai sektor, baik dalam pelayanan publik, pemerintahan, maupun dunia usaha. Pungli menciptakan ketidakadilan dan merugikan masyarakat, serta mengganggu jalannya administrasi pemerintahan. Maka dalam hal ini pengaturan mengenai pungli sendiri telah diatur Pada tahun 2016 dengan dikeluarkanlah Peraturan presiden No. 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar (Satgas Saber Pungli), serta didukung dengan terbitnya Surat Edaran Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi No. 5 Tahun 2016 tentang Pemberantasan Praktek Pungutan Liar (Pungli) dalam pelaksanaan Tugas dan Fungsi Instansi Pemerintah. Dengan diterbitkannya Peraturan Presiden No. 87 Tahun 2016 ini diharapkan dapat memberantas bersih kasus pungli yang sering terjadi dimasyarakat terutama ditujukan bagi pejabat aparatur negara dalam melayani masyarakat dengan baik.

Salah satu area yang sering terlibat dalam praktik Pungli adalah sektor pelayanan publik, seperti layanan administrasi kendaraan bermotor di kantor Samsat. Salah satu jenis pelayanan publik yang perlu mendapatkan cukup perhatian yaitu pelayanan di bidang pembayaran pajak, hal itu didasarkan bahwa pajak merupakan sumber pendapatan terbesar Negara Indonesia, sehingga berbagai elemen yang ada dalam pelayanan pembayaran pajak diharapkan telah terbentuk dengan baik. Diharapkan dengan pemberian kualitas pelayanan pembayaran pajak yang baik, mampu menarik masyarakat agar lebih aktif dan partisipatif dalam membayar pajak. Kantor Samsat di Surabaya terbagi menjadi 4 wilayah yaitu Kantor Samsat Manyar yang terletak di Surabaya Timur, Kantor Samsat Jetis yang terletak di Surabaya Selatan, Kantor Samsat Kenjeran yang terletak di Surabaya Utara dan Surabaya Pusat. Dari ke 4 kantor Samsat yang ada di Surabaya ada salah satu yang terdapat terjadi praktik Pungli hal ini diperbuat dengan adanya berita dari laman web redaksi radar. Keberadaan calo ini tampaknya sudah menjadi hal yang biasa, tanpa adanya tindakan tegas dari pihak berwenang. Masyarakat mempertanyakan sikap Samsat yang seolah membiarkan praktik ini terus berlangsung. Situasi ini mencoreng reputasi institusi pemerintah dan perlu segera diatasi agar pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan prinsip transparansi dan keadilan. Sebelumnya pihak Ombudsman juga pernah sidak langsung ke Kantor Samsat dan mengungkapkan bahwa di Kantor Samsat Kenjeran diduga terjadi praktik pungli hal ini diperkuat oleh adanya berita di laman Web Ombudman.

Dimana setiap adanya pelaporan dalam melakukan penangkapan oknum yang melakukan pemberantasan pungutan liar akan ditindak lanjutin oleh tim satgas saber pungli sesuai dengan tugas dari unit yang telah ditentukan. Setelah tim satgas saber pungli bergerak dan mendapatkan hasil dari kebenaran dari penyelidikan kejahatan kasus praktek pungutan liar maka nantinya tim satgas saber pungli akan langsung memberikan kepada pihak kepolisian yang bertanggung jawab dalam urusan penanganan terdakwa pungutan liar.

B. KAJIAN TEORITIS

Efektivitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai suatu tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya lebih luasnya bahwa efektivitas adalah tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Menurut Gibson, ukuran atau kriteria efektivitas yaitu terdiri dari Produktivitas, Efisiensi, Kepuasan, Adaptasi dan Pengembangan Organisasi.

Pengertian Organisasi

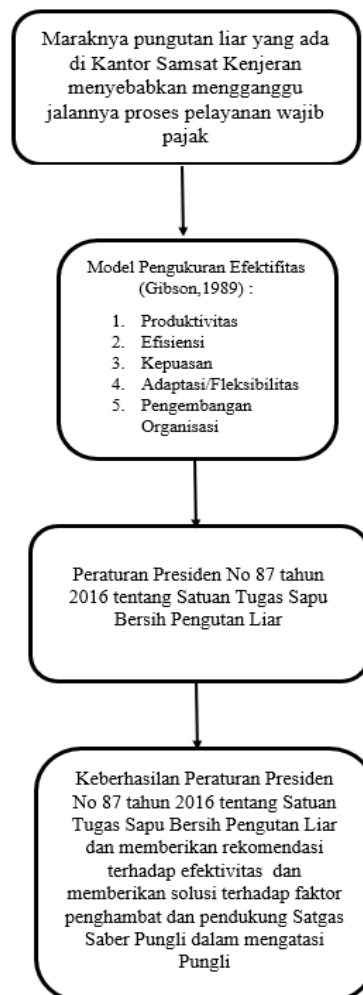
Organisasi ada untuk mencapai tujuan. Tujuan-tujuan ini tidak dapat dicapai melalui upaya individu. Menyelesaikan tugas dalam kelompok dapat membantu pencapaian tujuan menjadi lebih efisien. Pada organisasi mensyaratkan tidak semua

pihak untuk mendukung secara penuh tujuan dari organisasi, tetapi definisi dari organisasi itu sendiri menyatakan adanya kesepakatan bersama terhadap tujuan organisasi.

Pengertian Efektifitas

Efektifitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi ketetapan waktu dalam mencapai tujuan tersebut. Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi, dapat dilakukan melalui konsep efektifitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektifitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output).

Kerangka Konseptual



C. METODE PENELITIAN

1. Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan Kualitatif dengan jenis penelitian Deskriptif. Deskriptif merupakan penelitian dengan menggambarkan dan menginterpretasikan suatu objek sesuai dengan data yang ada dilapangan.

Sedangkan kualitatif adalah data yang diperoleh dari hasil pencarian fakta dan informasi yang diambil dari informan untuk di wawancarai kemudian digambarkan dengan kata-kata atau kalimat yang dipisahkan menurut kategori untuk memperoleh kesimpulan. Data kualitatif merupakan data yang dikumpulkan lebih mengambil bentuk kata-kata atau gambar daripada angka-angka. Data tersebut mencakup transkrip wawancara, catatan lapangan, fotografi, vidieotape, dokumentasi pribadi, memo, dan rekaman-rekaman resmi lainnya. Menurut Sugiyono (2022), metode penelitian kualitatif deskriptif merupakan penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif bertujuan untuk mengeksplorasi dan memahami pengalaman, persepsi, dan pandangan para pihak yang terlibat, termasuk masyarakat, tim satgas saber pungli sekaligus yang berperan dalam menangani pungutan liar. Metode deskriptif kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada menggambarkan situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan secara rinci. Peneliti ingin memperoleh gambaran yang mendalam tentang bagaimana Tim Satgas Saber Pungli ini mengatasi pungutan liar di lapangan.

2. Objek dan Lokasi Penelitian

1) Lokasi Penelitian

Posko Satgas Saber Pungli UPP Provinsi Jawa Timur akan menjadi lokasi penelitian ini. Topik yang diteliti merupakan pokok bahasan penelitian, dan penulis berpendapat bahwa perlu mengkaji masalah tersebut sebelum mengambil keputusan

2) Objek Penelitian

Mengetahui bagaimana tingkat keberhasilan Tim Satgas Saber Pungli melaksanakan dan mencapai tujuan/sasaran dalam mengatasi Pungutan Liar di Kantor Samsat Kenjeran Kota Surabaya. Yang diukur dengan 5 kriteria yaitu produktivitas, efisiensi, kepuasan, adaptasi, pengembangan organisasi, serta apa saja tantangan dan hambatan yang dialami oleh tim satgas dalam mengatasi pungli di Kantor samsat kenjeran.

Jenis Data dan Sumber Data

Data adalah hal yang belum diproses yang harus diubah menjadi informasi, baik kuantitatif maupun kualitatif, yang menyajikan fakta. Kata-kata merupakan sumber utama data dalam penelitian kualitatif; data tambahan, termasuk dokumen, dan sumber lain, melengkapi tindakan yang tersisa. Peneliti menggunakan jenis sumber data berikut dalam penelitian ini:

Data Primer

Data primer adalah sumber data yang di peroleh secara langsung dari informan yang dilakukan secara langsung di lapangan yang menjadi tempat dan objek penelitian yang sesuai dengan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini. Dalam hal ini data yang di peroleh meneliti merupakan hasil wawancara atau observasi langsung di Kantor Saber Pungli Provinsi Jawa Timur, sumber data yang terkait dengan penelitian ini pada kantor Saber Pungli di kaitkan dengan data yang dimiliki oleh tim Saber Pungli terkait Pungli yang ada di Kantor Samsat Kenjeran.

Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber kedua atau sekunder. Sumber data sekunder tidak memberikan data secara langsung kepada pengumpul data, misalnya melalui dokumen atau melalui orang lain. Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah berupa buku-buku, pustaka, skripsi, jurnal dan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian yang menunjang proses penelitian mengenai Efektifitas Satgas Saber Pungli untuk mengatasi Pungli pada Pelayanan Wajib Pajak di Kantor Samsat Kenjeran Kota Surabaya.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap). Organisasi ini bertugas melayani masyarakat dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Sektor pajak merupakan sektor yang cukup berpengaruh dalam pelaksanaan pembangunan nasional yang bersifat fisik maupun non fisik. SAMSAT sebagai organisasi publik dituntut untuk melayani masyarakat sebagai wajib pajak sebaik mungkin dan dapat memuaskan wajib pajak, tetapi pada kenyataannya pelayanan SAMSAT belum dapat memuaskan sampai dengan kurangnya sarana penunjang pelayanan. Karena adanya beberapa calo (biro jasa) yang tidak berbadan hukum, yang dapat mengurangi kenyamanan pembayaran wajib pajak pada SAMSAT Surabaya Utara. Berdasarkan hasil wawancara peneliti, berikut ini adalah gambaran efektifitas tim satgas saber pungli dalam mengatasi praktik pungli di Kantor Samsat Kenjeran, Kota Surabaya :

Produktivitas

Produktivitas merupakan ukuran keberhasilan organisasi dalam mencapai *output* melalui *input* yang tersedia secara optimal. Dalam konteks ini, produktivitas Tim Satgas Saber Pungli UPP Provinsi Jawa Timur, khususnya yang bertugas di wilayah Kota Surabaya dan fokus pada pengawasan pelayanan publik di Kantor Samsat Kenjeran, dapat dilihat dari dua hal utama yaitu program kerja yang dilaksanakan dan hasil kerja yang dicapai. Satgas Saber menjalankan berbagai program strategis untuk mencegah dan menindak praktik pungutan liar, seperti kegiatan sosialisasi kepada masyarakat serta pemasangan media informasi tentang larangan pungli.



Efisiensi

Efisiensi merupakan perbandingan antara input (sumber daya) yang digunakan dengan output (hasil kerja) yang dihasilkan. Dalam konteks kinerja Tim Satgas Saber Pungli UPP Provinsi Jawa Timur, efisiensi dapat dilihat dari sejauh mana penggunaan anggaran, waktu, serta sarana dan prasarana mendukung pencapaian hasil kerja dalam upaya pemberantasan praktik pungutan liar, khususnya di sektor pelayanan publik seperti kantor Samsat.

Kepuasan

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam menilai efektivitas dan keberhasilan program pemerintah, termasuk dalam upaya pemberantasan praktik pungutan liar. Dalam konteks ini, Tim Satgas Saber Pungli UPP Provinsi Jawa Timur berperan sebagai ujung tombak dalam mengawasi dan menindak praktik pungli di berbagai sektor pelayanan publik, seperti di kantor Samsat, pendidikan, perizinan, hingga pemerintahan desa/kelurahan.

Adaptasi

Adaptasi dibagi menjadi 2 yaitu faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal terdiri dari sumber daya manusia (SDM), sarana dan prasarana, struktur organisasi, sistem kerja dan anggaran. Sedangkan faktor eksternal terdiri dari masyarakat, kebijakan dan teknologi. Apakah dalam menjalankan tugasnya untuk mengatasi pungutan liar dapat mengatasi permasalahan pungutan liar di Kantor Samsat Kenjeran. Untuk pengaduan masyarakat bisa melakukan secara online yaitu melalui web “saberpungli.id”



Pengembangan Organisasi

Pengembangan organisasi adalah proses sistematis untuk meningkatkan kapasitas organisasi dalam menghadapi tantangan dan tuntutan lingkungan yang terus berubah, dengan tujuan **utama** meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan adaptabilitas organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsi. Tim Satgas Saber Pungli UPP Provinsi Jawa Timur telah melakukan berbagai upaya pengembangan organisasi secara strategis untuk memperkuat peran dan efektivitas mereka seperti pelatihan

E. PENUTUP

Kesimpulan

Adapun kesimpulan yang didapat dari penelitian tentang efektivitas Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar (Satgas Saber Pungli) Unit Pemberantasan Pungutan (UPP) Provinsi Jawa Timur dalam mengatasi praktik pungli pada pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor di kantor samsat kenjeran kota surabaya, telah menunjukkan tingkat efektivitas yang cukup baik dalam mengatasi praktik pungutan liar pada pelayanan wajib pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kenjeran Kota Surabaya.

Efektivitas tersebut tercermin dari pelaksanaan program seperti sosialisasi kepada masyarakat, pembagian brosur anti pungli. serta pembentukan saluran pengaduan sebagai bentuk peningkatan transparansi layanan publik. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya, Satgas Saber Pungli dihadapkan pada sejumlah faktor penghambat, antara lain keterbatasan anggaran. serta masyarakat masih enggan melaporkan apabila terjadi pungli. Di sisi lain, terdapat pula faktor pendukung yang cukup signifikan, seperti dukungan dari lintas instansi seperti personal satgas dan sarana prasarana untuk menudukung pelaksanaan mengatasi praktik pungli.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas , peneliti dapat memberikan saran yaitu, melakukan langkah strategis untuk mengatasi faktor-faktor penghambat yang masih dihadapi dalam pemberantasan praktik pungli di Kantor Samsat Kenjeran Kota Surabaya. Pertama, dalam menghadapi keterbatasan anggaran, diperlukan adanya alokasi dana yang lebih memadai dan berkelanjutan dari pemerintah daerah maupun pusat, guna mendukung pelaksanaan program pencegahan, sosialisasi, serta penindakan yang lebih optimal. Selain itu, Satgas juga dapat menjalin kerja sama dengan lembaga swasta, LSM, dan tokoh masyarakat untuk memperkuat dukungan sumber daya non-anggaran. Kedua, terkait dengan masih enggannya masyarakat untuk melaporkan praktik pungli, perlu dilakukan pendekatan yang lebih persuasif melalui edukasi kepada publik, peningkatan kepercayaan terhadap kerahasiaan dan perlindungan pelapor, serta penyediaan saluran pengaduan yang lebih mudah, cepat, dan aman diakses oleh masyarakat. Peningkatan literasi hukum dan pemberdayaan masyarakat sebagai pengawas

DAFTAR PUSTAKA

- Afri, S. (2020). Pekanbaru 2020.
- Ardiansyah, M. I. (2021). Pungutan Liar Di Kabupaten Temanggung. *Ilmu Politik*.
- Arleta, G. (2019). Pungli Oleh Satgas Saber Pungli, 20(1), 148–171.
- IH, U. (2013). BAB II Tinjauan Teoritis. *Respository UMA*, 5–22. Diambil dari http://repository.uma.ac.id/bitstream/123456789/938/9/111801073_file5.pdf
- Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, T. (2019). EFEKTIFITAS KINERJA TIM SAPU BERSIH PUNGUTAN LIAR (SABER PUNGLI) POLISI RESORT (POLRES) DI KABUPATEN ENREKANG. *Journal GEEJ*, 7(2).

Rusmanto, W. (2023). Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Membangun Pelayanan Publik Prima Di Lingkungan Pemerintahan Daerah Kota Bandung. *Jurnal Progress Administrasi Publik*, 3(2), 58–69. <https://doi.org/10.37090/jpap.v3i2.1144>
<https://www.radaronline.id/2024/11/25/lambung-pungli-di-samsat-utara-inilah-rincian-diluar-wajib-pajak/> , diakses tanggal 31 Mei 2025