

Mantra Hitam Proses Pelayanan Publik: Menyoal Eksistensi Negara di Masa Pandemi Covid-19

Peribadi¹, Muhammad Arsyad², La Ode Montasir³, La Ode Monto Bauto⁴, Juhaepa⁵

Program Studi Sosiologi Universitas Halu Oleo

Email: peribadi@uho.ac.id

Abstrak: Tulisan ini dimaksudkan untuk menggambarkan rasionalitas proses pengelolaan negara serta potret sosial warga masyarakat yang menyelenggarakan kehidupannya dalam sebuah bangsa dan negara yang berbalut ketimpangan struktural. Betapa minimalisasi pelayanan publik tampak masih mewarnai pergumulan birokrasi di Indonesia, sehinggaberagam kritik yang terlontar dan bahkan menggelejar terkait dengan kinerja birokrasi. Kini, seolahtelah menjadi sebuah rahasia publik yang cenderung membingungkan, kalau memang tidak etis disebut menyeramkan. Secara fenomenal, trend pelayanan publik dalam sistem birokrasi di Indonesia lebih menunjukkan pada kondisi irrasional, sejenis penyakit (*bureau patology*), layaknya Parkinsonian (*big bureaucracy*), Orwellian (peraturan yang menggurita) sebagai perpanjangan tangan negara untuk mengontrol masyarakat atau Jacksonian (*bureaucratic polity*). Betapa antithesis dengan keberadaannya sebagai kumpulan manusia rasional (*bureau rationality*) sebagaimana yang selalu disentil oleh kaum Weberian. Tak pelak lagi, ketika dihubungkan dengan gemuruh virus mematikan yang bernama covid 19 alias corona.

Kata Kunci: Birokrasi; Pandemi Covid-19; Pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Birokrasi merupakan sarana yang sangat vital dalam menunjang berjalannya sistem pemerintahan, utamanya yang berkaitan dengan peningkatan kesejahteraan masyarakat. Berkenaan dengan ihwal tersebut, maka birokrasi mempunyai fungsi dan andil yang sangat besar dalam proses penyelenggaraan negara. Secara teoritis birokrasi memiliki fungsi untuk melayani kepentingan masyarakat dengan sebaik-baiknya yang mampu menghadirkan kepuasan bagi masyarakat. Hal itu ditandaskan oleh Tjiptono (1996) bahwa pelayanan publik yang prima (*service excellence*) harus mengandung empat unsur, yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut adalah satu kesatuan yang terintegrasi. Artinya bahwa proses pelayanan publik menjadi tidak “*excellence*” apabila ada komponen yang masih kurang. Kualitas jasa atau pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal ini pada akhirnya akan menciptakan loyalitas masyarakat kepada organisasi (institusi). Namun dalam tataran empirik fungsi pelayanan tersebut diliputi oleh berbagai macam problematika, diantaranya adalah buruknya sistem dan proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kondisi tersebut tergambar dalam lambannya proses pelayanan publik, prosedur pelayanan yang berbelit-belit dan tidak transparan, hingga kian diperparah dengan penyalahgunaan wewenang dan jabatan serta geliat korupsi yang dilakukan pejabat publik dengan aneka macam modus operandinya. Buruknya pelayanan publik tersebut pada akhirnya mendorong masyarakat untuk mencari “jalan pintas” dalam menyelesaikan urusan-urusan yang tersangkut paut dengan birokrasi. Utamanya untuk memperoleh pelayanan yang baik dan cepat. Karena itu, upaya “jalan pintas” yang paling memungkinkan untuk ditempuh masyarakat adalah salah satunya melalui sogok atau suap, sehingga menampilkan sektor pelayanan publik sebagai arena suap menyuap yang telah tumbuh dan berkembang subur dengan segala konsekwensinya.

Fenomena suap dalam proses pelayanan publik merupakan salah satu dari sekian jenis penyimpangan (*patologi*) dalam birokrasi. Tak bisa dipungkiri aktivitas suap dalam proses pelayanan publik semakin berkembang dalam beberapa tahun terakhir. Hasil temuan

Indonesian Corruption Watch yang menempatkan Aparatur Sipil Negara (ASN) sebagai pelaku utama yang dominan dalam kasus korupsi di negeri ini sejak tahun 2010-2016 tercatat setidaknya sejumlah 3.417 aparatur sipil negara terjerat kasus korupsi di sejumlah daerah di Indonesia. Kondisi ini juga ditunjukkan oleh laporan The Global Competitiveness Report 2016-2017 yang dirilis oleh Forum Ekonomi Duniabahwa korupsi dan inefisiensi birokrasi masih menjadi masalah utama yang menghambat proses investasi di Indonesia. Demikian pula yang lain, juga telah menempatkan Indonesia pada peringkat ke-41 dari 138 negara. Dalam konteks ini, Indonesia berada di bawah negara ASEAN, seperti Singapura, Malaysia dan Thailand (Nasional Kompas, 2017).

Tampaknya, masalah gratifikasi, suap menyuap dan pungli dalam proses pelayanan publik merupakan fenomena “gunung es” yang telah mendarah daging dalam sistem birokrasi di negeri ini. Dewasa ini aksi suap menyuap tampaknya telah menjadi budaya sehingga dalam perkembangannya seolah-olah telah dilegitimasi sebagai kewajiban yang harus ditunaikan dalam rangka untuk memperoleh layanan yang baik dan maksimal. Aneka modus yang digunakan untuk memaksa klien agar melakukan sogok terus dikembangkan, diantaranya dengan memperlambat proses pelayanan, mencari berbagai dalih, seperti kekuranglengkapan dokumen pendukung, keterlambatan pengajuan permohonan, dan dalih lain berupa kesibukan melaksanakan tugas, sulit dihubungi, atau memperlambat dengan menggunakan kata-kata “sedang diproses”.

PEMBAHASAN

Eksistensi Negara

Machiavelli adalah seorang sekretaris dan diplomat Florence. Beliau adalah pemikir pertama yang mengungkapkan bahwa *power* adalah hal yang positif. Baginya, *power* adalah jantung daripada sebuah negara dan apabila sebuah negara tidak memiliki atau menggunakannya, maka negara tersebut berada di ambang kehancuran. Dalam bukunya yang paling terkenal, *The Prince* (dalam Miswar, 2016) Machiavelli menceritakan seekor kancil yang bertemu seekor singa dan berkata: "Aku akan memakanmu karena aku adalah raja hutan". "Tidak" sanggah kancil "akulah raja hutan". Mereka terus berdebat sehingga kancil mengajak singa untuk berkeliling hutan. Kancil berjalan di depan. Ketika tiba di kawanan rusa, maka semua rusa lari. "Lihatlah mereka semua lari, karena mereka takut padaku" kata si kancil kepada singa. "Tidak, aku tidak percaya" jawab singa. "Kalau begitu marilah tempat lain" lagi dan ketika tiba di depan gerombolan kambing, maka semua kambing pun berlarian ketakutan. "Apakah kau masih belum percaya?" tanya kancil. "Tidak, mari kita ke kawanan lain" pinta singa. Setelah sampai di hamparan kerbau, maka semuanya juga berlari ketakutan. "Ini tidak mungkin lagi mustahil" bisik singa pada dirinya sendiri. Maka percayalah singa bahwa si kancil itu raja hutan dan si kancil pun tak jadi dimangsanya. Padahal, semua kawanan perumput tadi lari karena takut pada singa yang ada dibelakang kancil, bukan takut pada kancil. Cerita di atas mengumpamakan sebuah negara boleh saja menawarkan politik normatif, tapi itu tidak akan berguna bila dibelakangnya tidak berdiri sebuah kekuatan yang memaksa. Tentu saja, kalau China kini diklaim sebagai kekuatan yang memaksa, sehingga TKI China terus masuk, maka sudah pasti bukan hanya sumber daya alam kita yang terus dieksplorasi dan dieksploitasi. Akan tetapi, juga membuahkan dampak ekosistem dan ekologis yang bakal mengancam nyawa pada penduduk sekitarnya, Tak pelak lagi, kini virus corona tak pernah membuat tenang kehidupan masyarakat hingga pada saat yang belum dapat dipastikan.

Negara dalam konsep Rousseau adalah tuan yang menentukan yang baik dan yang buruk bagi anggota masyarakat. Tapi tampaknya masyarakat seperti budak bagi negara. Rousseau sepakat bahwa negara baru akan mengakomodir kepentingan rakyat bila menguntungkan diri mereka sendiri. Supaya terkesan mereka berbuat untuk rakyat semata, maka mereka berkomunikasi secara normatif dengan rakyat. Buku Rousseau yang paling terkenal, *The Social Contract* (dalam Miswari, 2016) adalah sangat berbahaya bagi sebuah pranata tertentu karena di dalamnya mendukung demokrasi dan mengabaikan hak suci para raja. Dalam konteks ini, ditandaskan bahwa demokrasi itu sangat tepat diterapkan pada negara-negara kecil, negara menengah aristokrasi dan negara besar yang cocoknya menganut monarki. Namun menurutnya, demokrasi baru bisa tegak dengan baik bila ada orang seperti dewa. Ketika proses demokrasi

dijalankan dengan baik maka dapat membuat masyarakat semakin cerdas karena kompetisi di sana dibangun dengan akal sehat, sehingga hasrat setiap individu menjadi semakin baik serta tidak akan menimbulkan kondisi dan keinginan untuk menzalimi orang lain. Karena tidak ada yang sempurna di bawah kolong langit ini, maka konsep pemerintahan demokrasi dianggap ter- baik diantara yang ada. Tampaknya, baik buruknya sebuah bangsa dan negara adalah sangat ditentukan oleh potret figur seorang pemimpin yang memiliki *political will*. Tampaknya, hal itu terdengar dan terkesan demikian problematik di tengah bangsa kita tercinta ini.

Sehubungan dengan politik, Bacon menulis sebuah buku tentang negara ideal dan menurutnya bahwa sebuah negara haruslah berlandaskan pada ilmu pengetahuan dan masyarakatnya harus bernuansa ilmiah. Bacon menjadi inspirasi banyak ilmuwan setelahnya dan semangatnya terbukti berperan penting dalam perkembangan ilmu pengetahuan di Eropa dan bahkan dunia. Ketika dihubungkan dengan etika, maka pandangan Kant yang terkesan beraroma teori kuantum adalah ingin mengatakan bahwa setiap tindakan manusia harus mengikuti irama alam yang syahdu sebab manusia menjadi bagian dari alam itu sendiri. Jadi hukumetika yang harus dipatuhi adalah keseimbangan dan kesejalanan dengan energi alam. Mengikuti kese- imbangan ini adalah mutlak, meski para pemikir Barat yang rasionalis dan empiris kurang dapat memahami arah pikiran Kant yang kedalamannya melampaui intelektualisme Barat pada umumnya. Karena memang alam pikir Kant hampir mencapai pola pikir para filosof Muslim yang mengkaji wujud sampai sedalam-dalamnya. Hegel pun ketika banyak mengambil manfaat dari alam pikir Kant, terpaksa menyusunnadengan menggunakan simbol-simbol tertentu, namun kemudian simbol-simbol tersebut diseret paksa dan kasar oleh Marx ke ranah prakris (Peribadi, 2020).

Ibn Khaldun menduduki jabatan penting di berbagai istana dan dinasti di kawasan Afrika Utara dan Andalusia. Misalnya pengalaman bekerja sama dengan suku-suku telah memberinya banyak sekali wawasan tentang watak loyalitas kesukuan, makna dan pentingnya *ashabiyah* dan masih banyak konsep lain yang membentuk kerangka penjelasan teorinya. Pada masa kehidupan Ibn Khaldun, masyarakat mengalami banyak perubahan mendasar seperti: (1) bangsa Barber digantikan oleh bangsa Arab sebagai kelompok dominan; (2) Timur dan Barat hancur karena wabah sampar; (3) wabah sampar terjadi ketika beberapa dinasti mengalami penurunan, sehingga kian memperlemah kekuasaan dan otoritas mereka; dan (4) banyak kota ditinggalkan kosong sehingga menjadi kota mati (Alatas, 2017). Karena itu, bangun dan jatuhnya sebuah peradaban serta terpelantingnya sebuah bangsa dan negara telah dipotret dengan jelimet oleh Ibnu Khaldun. Ironisnya, kini rekaman sosiologis beliau itu hampir semuanya sudah mengemuka, terutama di Indonesia. Makanya, diskusi Ibn Khaldun tentang masyarakat nomaden, dinasti, dan otoritas, masyarakat menetap, ragam mata pencaharian, dan ilmu pengetahuan dapat direkomendasikan menjadi teori kebangkitan dan keruntuhan negara- negara.

Mungkin saja atas dasar itu, maka menurut Al-Farabi (dalam Gholib, 2009) bahwa sebuah negara idealnya dipimpin oleh filosof karena mereka memiliki kecakapan pikiran dan pe- mahaman wahyu. Adapun kriteria seorang kepalanegara adalah: lengkap anggota badannya, tinggi intelektualitas dan daya ingatnya, baik pemahamannya, cerdas dan mudah dipahami oleh rakyat, cinta ilmu, cinta keadilan, tidak materialis, tidak tamak, berbudi luhur serta berjiwa besar. Bukan sebaliknya, yang setiap saat harus diklarifikasi ulang dan dikonfirmasi lebih lanjut pernyataan-pernyataannya. Menurutny, Tugas kepala negara bukan mengatur tetapi mendidik, namun kriteria terpenting bagi seorang kepala negara adalah dekat dengan Tuhan sehingga semua titahnya adalah titah Tuhan. Dalam pandangan Al-Farabi yang dikutip oleh Iqbal dan Nasution (dalam Miswari, 2016) bahwa selain negara utama, terdapat pula negara bodoh sebagai negara yang dipimpin oleh seseorang beserta pegawai dan rakyatnya hanya berorientasi material dan selalu berhasrat menguasai negara lain. Demikian pula, ada juga yang disebut negara fasik karena menerapkan konsep negara utama, tetapi perilakunya seperti negara bodoh. Sementara negara sesat adalah negara yang rakyatnya tidak mengenal Tuhan, sehingga pemimpinnya menipu dengan ajaran-ajaran sesatnya. Terakhir adalah negara yang berubah, yakni negara yang awalnya berkonsep seperti negara utama tetapi terseret oleh provokasi dan arus perubahan zaman sehingga menjadikan negara itu rusak dan berantakan.

Sementara itu, dalam konteks pendidikan menurut Lyotard (dalam Peribadi dan Samsu, 2019) bahwa ilmu pengetahuan telah diarahkan kepadakepentingan kelompok pemodal dan pendidikan pun telah dirasuki kapitalisme. Manusia hanya dididik untuk memiliki keahlian tertentu yang diorientasikan untuk kepentingan kapital dengan prinsip utama adalah berupaya maksimal mengeluarkan modal yang sesedikit mungkin untuk memperoleh keuntungan yang sebanyak-banyaknya. Searah dengan itu, Foucault menentang keras epistemologi pencerahan Eropa yang menurutnya adalah permainan elit pengetahuan tertentu yang tidak mampu menjangkau masyarakat luas. Ia ingin pengetahuan dapat melibatkan seluruh elemen masyarakat, sehingga diskursus pengetahuan tidak bias pada segelintir orang tertentu saja. Ketika Foucault menafsirkan hasrat kuasa Nietzsche dalam kaca mata politik, maka menurutnya kuasa itulah yang menentukan pengetahuan alias bukan kebenaran. Adapun efek dari paradigma ini adalah menginspirasi Foucault untuk membuat teori kematian manusia. Betapa tidak, positivisme telah menjadikan manusia kehilangan identitasnya, sehingga manusia tidak dapat menjadi subjek yang mengetahui dan bahkan hanya menjadi bagian dari rakitan komunal.

Suap dan Pungli di Sektor Pelayanan Publik

Korupsi merupakan *patologi sosial* yang seolah-olah telah membudaya di Indonesia. Praktik korupsi bisa dikatakan telah menjangkiti dan terjadi di semua lini kehidupan. Berbagai upaya penanggulangan korupsi pun telah dilakukan baik secara preventif maupun dengan cara represif, namun semua usaha tersebut belum mampu mencegah dan mengatasi praktik korupsi yang terjadi. Sektor pelayanan publik merupakan wilayah yang sangat rentan terjadi korupsi.

Sektor pelayanan publik yang berada dibawah pengelolaan pemerintah, baik departemen, lembaga pemerintah non departemen, maupun yang berada dibawah kendali pengelolaan pemerintah daerah, seperti sektor pelayanan pajak, sektor perizinan, sektor investasi, pembuatan KTP, SIM, STNK, IMB, transportasi, pembuatan akta, pembuatan sertifikat tanah, listrik, air, telepon, pos, dan lain sebagainya merupakan ranah yang rentan untuk terjadinya korupsi. Hal itu disebabkan oleh sektor-sektor yang amat berkaitan langsung dengan kepentingan masyarakat. Dalam sektor pelayanan publik terjadi hubungan antar domain, yakni pemerintah atau birokrasi sebagai penyelenggara pemerintahan, sektor usaha, dan masyarakat umum. Karena itu, adalah tidak mengherankan jika beragam kasus seperti pungutan liar, gratifikasi, dan sejenisnya kerap kali terjadi. Kondisi tersebut pada gilirannya menyebabkan birokrasi tidak dapat berjalan secara efektif dan efisien. Atau birokrasi pada akhirnya hanya menjadi abdi penguasa yang siap menghalalkan segala cara. Korupsi sebagaimana digambarkan oleh Larmour (dalam Fakhturi, 2017) menjauhkan diri dari tipe ideal sebuah Negara yang semestinya harus memenuhi fungsi-fungsi keadilan dalam pelayanan publik (*the fairness of public service*), persamaan terhadap masyarakat (*the equality of society*), dan kemerdekaan dalam kompetisi ekonomi (*the freedom for economic competition*).

Korupsi, kolusi, dan nepotisme pada hakikatnya timbul dari proses interaksi antar aktor dalam domain yang berbeda, misalnya interaksi yang terjadi antara aparat pemerintah dengan pengusaha. Sebagai akibat dari proses interaksi tersebut lahirlah KKN yang diantaranya berupa gratifikasi atau penyuapan atau sogok yang kadangkala disamarkan sebagai hibah, hadiah atau sebagai ucapan terimakasih dan cara-cara lain yang tidak dapat dipertanggungjawabkan, sehingga kesemuanya menimbulkan biaya ekonomi yang tinggi (*high cost economy*). Fenomena gratifikasi dan suap atau bahkan pungli yang semakin hari kian menunjukkan potret yang semakin suram dan semakin menggerus ketidakpercayaan masyarakat terhadap para pejabat publik, harus dipahami sebagai masalah yang melibatkan dua pihak secara timbal balik atau resiprokal.

Secara bahasa baik gratifikasi dan suap ataupun pungli memiliki definisi yang berbeda. Akan tetapi dalam tataran empirik ketiga hal tersebut seringkali tidak bisa dipisahkan karena dalam implementasinya ketiganya mempunyai kesamaan substansi yaitu berlaku prinsip *symbiosis mutualisme* dalam aspek pemberian stimulus dan respon antara aktor-aktor yang terlibat didalamnya. Praktik gratifikasi sangat lumrah ditemukan di kantor-kantor. Fenomena pemberian tip atau amplop pada petugas dalam proses pelayanan publik kerap kali ditemukan. Hal

ini dilakukan guna memperlancar setiap urusan yang terkadang sengaja dibuat lamban dan berbelit-belit.

Posisi masyarakat yang lemah kerap kali dijadikan sasaran empuk oleh oknum petugas yakni sebagai objek bagi praktik curang di sektor pelayanan publik. Oknum petugas acapkali bermain dengan memeras oknum masyarakat yang berurusan dengan birokrat. Jika tidak demikian, maka kerap kalimasyarakat tidak akan memperoleh pelayanan yang semestinya, sehingga mereka mau memberikan “amplop” atau janji tertentu kepada oknum petugas. Jika ada diantara oknum masyarakat atau pelaku usaha yang melakukan penolakan terhadap praktik suap dan sejenisnya, biasanya mereka akan menanggung risiko sebagai akibat dari hal tersebut seperti tidak mendapat pelayanan yang simpatik, prosedur yang berbelit-belit sehingga terasa dipinpong kesana kemari, rugi waktu, rugi tenaga dan rugi biaya atau bahkan kalah dalam persaingan bisnis.

Keluhan yang sama juga dilayangkan pada proses pelayanan publik yang bersentuhan dengan aparat penegak hukum, utamanya pihak kepolisian, dan kejaksaan. Yang mana berbagai kasus praktik jual beli hukum dan keadilan kerap kali terjadi, sehingga kondisi tersebut mengakibatkan masyarakat menjadi bersikap apriori dan skeptis ketika berurusan dengan aparat penegak hukum. Begitu sulit bagi masyarakat kecil untuk memperoleh akses keadilan, tanpa embel-embel gratifikasi dan amplovisme, apalagi ketika dihadapkan dengan kasus hukum dengan oknum pejabat, atau orang berduit. Karena faktanya kerap kali hukum seolah tidak berdaya ketika berhadapan dengan uang dan kekuasaan.

Lebih jauh fenomena suap dalam proses pelayanan publik dapat ditelusuri secara kasuistik melalui media massa atau laporan masyarakat. Berdasarkan fakta empirik kasus suap dalam proses pelayanan publik dapat diidentifikasi terjadi pada lingkup kelas “esek-esek” sampai dengan kelas elit yang melibatkan oknum pejabat teras dan kepala daerah dengan nominal yang sangat fantastis. Beberapa contoh kasus dapat dilihat pada rangkuman dari berbagai upaya suap di berbagai daerah yang dirilis oleh berbagai media lokal dan nasional berikut ini:

1. Kasus suap yang melibatkan tiga orang pegawai dari Dinas Pelayanan Pajak DKI Jakarta metodenya dengan membantu wajib pajak menghindari pajak. Caranya, ketiga pegawai pajak itu mendekati wajib pajak yang menunggak pajak. Setelah itu, mereka mulai menawari para wajib pajak untuk dihapuskan tunggaknya, namun harus memberikan sejumlah uang atau persenan kepada ke tiga pegawai pajak itu (Kaskus, 2015).
2. Kasus yang melibatkan oknum pegawai direktorat Jenderal (Ditjen) Pajak berinisial JJ oknum pegawai pajak berinisial JJ tersebut telah menerima gratifikasi sebesar Rp14,1 miliar dalam penjualan faktur pajak. Dan sebelumnya, penyidik Jaksa Agung Muda Tindak Pidana Khusus (JAM Pidsus) juga menahan eks-pejabat Kantor Pelayanan Pajak Madya Gambir, AP tersangka dugaan korupsi penerimaan gratifikasi, hadiah atau janji dalam pengurusan pajak (hukumonline.com, 2017).
3. Kasus yang menjerat dua pegawai Badan Pertanahan Nasional (BPN) Kota Malang kedua orang tersebut berinisial Agus dan Anis, keduanya merupakan Kasi Pengadaan Tanah dan, Kasi Penataan Pertanahan. Modus yang kerap kali di lakukan oleh kedua oknum pegawai Kantor Pertanahan Kabupaten Bekasi tersebut adalah mematok biaya kepengurusan sertifikat rumah dan tanah hingga Rp 400.000. Padahal menurut Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) biayanya hanya Rp 50.000. Mereka memanfaatkan seorang pemohon yang sedang mengurus 75 berkas sertifikat. Setelah berkas itu rampung dicetak, mereka menagih uang Rp 20 juta ke pemohon itu.
4. Kasus gratifikasi yang menjerat Kepala Subseksi Pemeliharaan Data Pertanahan BPN Kota Semarang, WR. Yang mana bersama tersangka berhasil ditemukan barang bukti berupa Uang dengan jumlah total sekitar Rp 598 juta yang diamankan dari 125 amplop yang berada di laci meja kerja, kos, mobil, dan tas milik tersangka. Besaran jumlah uang dalam amplop itu pun berbeda-beda (inikata.com, 2017).
5. Kasus yang menjerat salah satu oknum pegawai kelurahan Gandaria Utara. Dalam kasus tersebut pelaku diketahui melakukan pungli kepada warga, terkait dengan pengurusan sertifikat rumah. Pelaku memeras warga dalam proses pengurusan tersebut hingga men-

capai 8 juta rupiah. Dengan dalih sebagai biaya pengurusan dokumen dan alasan-alasan lain yang tidak bisa dipertanggungjawabkan. Anehnya dalam proses transaksi oknum pegawai tersebut tidak menyediakan tanda terima dalam bentuk apapun (Kompas.com, 2018).

6. Kasus pungli oknum Lurah Paninggilan Kota Tanggerang modusnya yaitu sang lurah memudahkan pengurusan surat menyurat dan penandatanganan berkas tanah. Dengan cara itu, ASN ini mengantongi uang pungli PTSL mencapai Rp 900 juta (radartegal.com, 2018).
7. Kasus pungli Seorang oknum pegawai Perusahaan Air Minum Daerah (PDAM) Tirtalihou bersinial ES, ia meminta uang dalam pemasangan baru instalasi air dirumah warga, yang seharusnya gratis, atas aksinya tersebut ES berhasil mengantongi uang warga hingga 11 juta rupiah (medanbisnisdaily.com, 2018).
8. Kasus pungli yang menjerat Seorang oknum Pegawai Negeri Sipil (PNS) dan pegawai honorer di Unit Pelayanan Tekhnis Dinas (UPTD) Pasar Palabuhanratu, Sukabumi Jawa Barat berinisial DR dan SA. Kedua pelaku melakukan pungli kepada pedagang pasar dengan meminta uang dengan jumlah yang bervariasi.pungutan tersebut dilakukan dengan dalih untuk keamanan dan kebersihan, uang itu di luar redistribusi sebesar Rp 2.000 per ruko dan per pedagang kaki lima (news.detik.com, 2016).
9. Kasus yang melibatkan pegawai negeri sipil (PNS) Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Depok.para pelaku kedapatan meminta pungutan kepada sopir angkot melebihi tarif redistribusi angkot. Jumlah pungutan yang mereka minta bervariasi mulai dari 20 ribu hingga 40 ribu rupiah perharinya (liputan6.com, 2017).
10. Kasus pungli yang menjerat oknum aparat sipil negara (ASN) Pemerintah Kabupaten (Pemkab) Sukabumi, berinisial DS, Oknum pegawai Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) itu dididuk dalam operasi tangkap tangan (OTT) Polres Sukabumi Kota saat meminta sejumlah uang kepada warga yang sedang mengurus pengambilan KTP (kompas.com, 2018).

Demikianlah sekelumit problematika suap dan pungli dalam proses pelayanan publik yang ada di negeri ini. Sesungguhnya beberapa kasus tersebut hanya sebagian kecil dari sekian banyak kasus suap dan pungli yang terjadi, namun belum atau tidak terungkap ke publik. Tingginya kasus suap dan pungli masih menjadi potret buram sektor pelayanan publik di Negeri ini. Terlepas dari berbagai usaha dan upaya yang dilakukan dalam rangka untuk mengatasi masalah tersebut, kondisi ini menunjukkan bahwa usaha pemerintah dan pihak-pihak terkait dalam menangani persoalan korupsi utamanya suap dan pungli pada sektor pelayanan publik terkesan belum maksimal jika tidak ingin dikatakan gagal.

Unit-unit kecil yang ditugaskan untuk memberantas korupsi dalam sektor pelayanan publik tampaknya tidak mampu menjangkau semua lini yang terindikasi telah terjadi korupsi. Kondisi tersebut disebabkan karena masalah korupsi dan segala turunannya baik suap dan pungli telah membudaya dan menggurita dalam sektor pelayanan publik. Telah menjadi rahasia umum bahwa di banyak instansi pelayanan publik milik pemerintah seolah tidak ada lagi meja yang terbebas dari praktik suap, sementara rangkaian meja yang ditelusuri kerap kali teramat sangat panjang, sehingga dapat dibayangkan berapa banyak uang suap yang dikeluarkan untuk memperpendek pelayanan birokrasi tersebut. Atau bagi masyarakat yang enggan berurusan dengan birokrasi tersebut, terkadang lebih memilih untuk menyelesaikan urusannya melalui perantara calo.

Tak bisa dipungkiri walaupun pemerintah telah mengeluarkan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme dan Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme dengan segala perangkatnya pendukungnya, seperti Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (KPK), Tim Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Timtas Tipikor), dan Tim Pemburu Koruptor, tetap saja korupsi utamanya di sektor pelayanan publik tumbuh, berkembang semakin merajalela, bahkan semakin bertambah parah. Pasalnya, aneka jenis matra hitam yang melekat dan bergumul dalam ruang birokrasi modern, tampak belum ditemukan sebuah resep jitu yang mampu melumatkannya.

Revitalisasi di Sektor Pelayanan Publik

Jika ditelusuri lebih dalam, problematika di sektor pelayanan publik, memang memiliki akar masalah mantra hitam yang sangat kompleks. Upaya penanggulangan korupsi disektor pelayanan publik tentunya tidak bisa dilakukan dengan setengah hati. Pada tataran aplikatifnya, dibutuhkan keseriusan dan kerja keras dari pihak pemerintah selaku pengambil kebijakan utamanya dalam aspek penegakan supremasi hukum yang tegas dan tidak pandang bulu. Disamping itu juga dibutuhkan kesadaran dari semua pihak untuk mencegah, melaporkan atau bahkan menghentikan praktik-praktik tersebut, oleh karena itu perlu dibangun sinergitas dan kerjasama yang apik antara pemerintah dan masyarakat guna mensukseskan usaha tersebut. Kesimpulannya bahwa dalam upaya penanggulangan masalah korupsi di sektor pelayanan publik, maka pemerintah harus memaksimalkan fungsi dominasi dan hegemoni secara aktual dengan cara tidak merugikan pihak-pihak yang tidak bersalah. Dalam konteks ini, harus memberi sanksi yang tegas kepada kedua belah pihak antara pemberi suap dan penerima suap. Sesuai dengan kompleksitas akar permasalahan, maka seharusnya banyak cara yang dapat dilakukan untuk mencegah dan mengatasi praktik suap di sektor pelayanan publik.

Pertama, pencegahan korupsi di sektor pelayanan dapat dilakukan dengan menciptakan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan berkualitas yang dimaksud adalah pelayanan yang mengutamakan transparansi, akuntabilitas, tidak berbelit-belit dan memiliki patokan biaya yang pasti dan terjangkau khususnya oleh masyarakat kurang mampu. *Kedua* Pelayanan dalam sektor pelayanan publik harus di buat semudah mungkin guna menghindari praktek percaloan. Usaha ini dapat dilakukan dengan cara memaksimalkan fungsi pelayanan melalui Internet dan melalui ranah digital yang sangat efektif. Hal ini relevan dengan kondisi masyarakat Indonesia yang dikenal sebagai masyarakat dengan intensitas dunia maya yang sangat tinggi. *Ketiga*, pemerintah khususnya pihak-pihak terkait harus melakukan sosialisasisecara proaktif kepada masyarakat terkait prosedur pelayanan yang benar. Usaha ini bisa dilakukan secara langsung dengan melakukan kunjungan langsung kemasyarakat, sosialisasi melau media cetak dan media elektronik atau memaksimalkan media sosial, blogging atau website yang dapat diakses oleh siapapun. *Keempat*, memaksimalkan fungsi pengawasan internal dengan cara mengadakan kesepakatan dan kerjasama dengan lembaga pengawasan yang disokong oleh pemerintah seperti misalnya Komisi Pemeriksa Kekayaan Penyelenggara Negara (KPKPN), Badan Pemeriksa Keuangan (BPK), Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), dan Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK). *Kelima*, untuk mencegah terjadinya penyelewangan dengan membentuk dan memaksimalkan fungsi unit-unit yang bertugas dalam menerima laporanserta keluhan yang terkait dengan indikasi pelanggaran di sektor pelayanan publik yang ditemukan oleh masyarakat. *Keenam*, perlu sekaliwaktu unsur pimpinan melakukan insepeksi mendadak guna melihat kinerja bawahannya sekaligus menanyakan prosedur dan keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat.

Upaya kuratif merupakan upaya penindakan langsung danupaya ini dapat dilakukan jika masalah suap atau pungli telah terjadi dan telah melalui proses pembuktian. Dengan demikian, harus ada pemberian sanksi tegas dalam bentuk pemecatan secara tidak terhormat, pemiskinan, pengucilan, pencabutan hak politik dan pemberian sanksi hukum yang tegas.

KESIMPULAN

Tampaknya, aneka bentuk mantra hitam yang menggeliat dan menggelegar di tengah kehidupan anak manusia. Apakah itu sebagai mantra hitam individu yang berupaya untuk menggapai sesuatu yang diidolakan dan diidam-idamkan untuk memenuhi dan memuaskan asesoris kehidupannya? Ataupun mantra hitam dalam bentuk persekutuan dan persengkongkolan yang dilakoni oleh sekelompok orang yang terorganisir dan tidak organisir? Yang pasti keduanya sudah pasti berdampak positif dan negatif terhadap orang-orang dan lembaga di sekitarnya. Akan tetapi, tampaknya mantra hitam yang paling membahayakan adalah mantra hitam yang dipentaskan oleh orang-orang yang diberi amanah oleh negara untuk menempati sebuah status position dengan tugas, fungsi, peran dan tanggung jawab yang strategis

Mantra hitam dalam konteks keilmuan, maka dapat direnungi sebelas mantra hitam yang tersenandung dalam teori Darwin. Hal itu merupakan hasil manipulasi dan proses pem-

bohongan kepada dunia ilmu pengetahuan. Betapa menyeramkan jika seorang guru atau dosen yang membaca dan menguasai teori pembohongan tersebut, lalu ditransfer kepada siswa atau mahasiswanya. Maka implikasinya adalah bukan hanya membohongi dan menipu diri sendiri dan orang-orang di sekitar kita. Akan tetapi, secara langsung sang guru dan dosen tersebut telah sukses menancapkan benih-benih berhala moderen kepada kawula masa depan yang kelak menjadi penyambung lida keilmuan serta penerus estafet kepemimpinan bangsa. Tak pelak lagi, ketika teori dan konsep-konsep darwinisme sosial serta dialektika historikal materialisme dikembangkan secara lebih persuasif. Maka kian sempurna dan tajam penggunaan mantra hitam kawula masa depan.

Sehubungan dengan tulisan ini, bagaimana kemudian kita mengomentari dan sekaligus menyimpulkan potret fenomenal mantra hitam yang menggeliat di arena birokrasi sebagai ruang aparat negara yang bekerja untuk mensejahterakan masyarakat serta mempertahankan kesinambungan bangsa dan negara tercinta ini. Dalam konteks penyebaran virus corona saja yang mendebarkan dan tengah berlangsung, sudah terdengar dan terbaca political pemerintah yang tidak hanya membingungkan masyarakat. Akan tetapi seolah tersenandung keinginan untuk membiarkan penghuni bangsa ini kian terpuruk. Karena itu solusi alternatif yang mungkin takkalah urgensinya adalah pentingnya penyuntikan nilai-nilai *ESQ Power* ke dalam fakultas otak dan fakultas ruhani sang aktor dan aktris pembangunan dan pelayan publik pada umumnya serta elite-elite nasional dan daerah pada khususnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alatas, Farid, Syed, 2017. Ibn Khaldun, Biografi Intelektual dan Pemikiran Sang Pelopor Sosiologi, PT. Mizan Pustaka (Anggota IKAPI), Bandung.
- Bagir, Haidar, (2005). Buku Saku Filsafat Islam, Mizan, Bandung.
- FandyTjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fatkhuri. 2017. Korupsi Dalam Birokrasi dan Strategi Pencegahannya. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Publik Vol 1, No 2 (2017)*.
- Gholib, Achmad, (2009). Filsafat Islam, Fasa Media, Jakarta.
- Miswari, 2016. Filsafat Terakhir: Evaluasi Filsafat Sepanjang Masa, Unimal press, Kampus Bukit Indah Lhokseumawe.
- Peribadi dan Samsul, 2019. Problematics In Postmodernism: An Opportunity And Challenge In Discourse Of Prophetic, elHarakah Jurnal Budaya Islam Vol. 21 No. 2 Tahun 2019.
- Peribadi, 2020. Prophetic Epistemology Discourse: An Initial Thought, LAP, Germany.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme.
- Undang-undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.