

KESADARAN MAHASISWA TERHADAP PUNGUTAN LIAR DI UNIVERSITAS LAMPUNG

Mata Kuliah: Metode Penelitian Administrasi Publik

Dosen Pengampu: Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.



Disusun oleh:

Mega Rosita Manalu

2216041102

**PROGRAM STUDI S1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK UNIVERSITAS
LAMPUNG
2023**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (2000)¹, diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan dalam ensiklopedia administrasi (Westra, 1981 :81) diartikan sebagai suatu kegiatan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau perseorangan untuk mengamalkan dan mengabdikan diri kepada masyarakat. Sedangkan Moenir (1998:26) menyatakan bahwa hakekat pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Kamus Besar Bahasa Indonesia², pengertian pelayanan adalah usaha melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlukan seseorang.

Dalam KEPMENPAN 81/93, pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (KEPMENPAN NO.

63/KEP/M.PAN/7/2003) Dari beberapa pengertian tersebut pada prinsipnya pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang berlangsung berurutan, yang dilaksanakan oleh seseorang, kelompok orang, atau suatu organisasi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka membantu menyiapkan atau memenuhi kepentingan orang lain atau masyarakat luas. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Penyelenggaraan pelayanan publik,

menurut LAN (1998) dapat dilakukan dengan berbagai macam pola antara lain sebagai berikut : 1. Pola pelayanan fungsional ; yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.

2. Pola pelayanan satu pintu ; yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.

3. Pola pelayanan satu atap ; yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada satu tempat / tinggal oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangannya masing-masing.

4. Pola pelayanan secara terpusat ; yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku *coordinator* terhadap pelayanan instansi pemerintah Jenis-jenis pelayanan antara lain meliputi:

a. Pelayanan administrasi: KTP, SIM, STNK, ASKES, dll,

b. Pelayanan Barang: Air Bersih, Telepon, Listrik, dll.

c. Pelayanan Jasa: pendidikan, kesehatan, transportasi, dll.

Namun, realitas pelayanan publik masih jauh dari harapan masyarakat. Kesepuluh sektor prioritas pelayanan publik justru menjadi biang keladi buruknya kualitas layanan. Banyaknya kasus korupsi, kolusi dan nepotisme masih menjadi daftar urutan teratas kasus buruknya pelayanan publik di Indonesia. Bagaimana masyarakat dikejutkan adanya korupsi dalam jumlah yang fantastis di bea cukai, korupsi di Badan Pertanahan, kasus-kasus yang berhubungan dengan Keimigrasian, buruknya pelayanan kesehatan, dan sulitnya mengurus perijinan. Semua kasus tersebut menunjukkan bahwa praktik pelayanan publik merupakan sesuatu yang mahal dan eksklusif – yang tentunya tidak mungkin terjangkau masyarakat miskin – dan hanya bisa diakses oleh orang kaya. Hal inilah yang menjadi tantangan bagi pemerintah saat ini untuk memperbaiki kualitas layanan publik khususnya dalam upaya penerapan *good governance* untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat.

Dikutip dari laman Kompas.com, Penangkapan jajaran Rektorat Universitas Lampung oleh Komisi Pemberantasan Korupsi dalam kasus dugaan penerimaan suap dan gratifikasi mengonfirmasi temuan Badan Pusat Statistik mengenai meningkatnya praktik koruptif dalam seleksi penerimaan murid/mahasiswa baru atau PMB di dunia pendidikan. Hal itu juga menunjukkan masih adanya pungutan liar atau pungli di dunia pendidikan.

Badan Pusat Statistik (BPS) dalam survei Indeks Perilaku Anti-Korupsi (IPAK) tahun 2022 menemukan bahwa jumlah warga masyarakat yang mengaku ditawarkan bantuan/jaminan agar diterima sekolah/ perguruan tinggi pada tahun ini naik dibandingkan tahun sebelumnya. Jika tahun sebelumnya sebesar 0,65, tahun 2022 ini angkanya naik menjadi 0,9. Hasil survei IPAK tersebut diluncurkan BPS pada 1 Agustus 2022. Dari sini, kita dapat melihat bahwa fenomena penyelewengan kewenangan dapat terjadi di mana saja, meski di lingkup pendidikan sekalipun. Perbuatan Rektor Unila tersebut dapat dikategorikan sebagai pungli dan sekaligus penyalahgunaan wewenang yang dimiliki selaku rektor dalam penerimaan mahasiswa baru. Apabila melihat data tren penindakan kasus korupsi sektor pendidikan, perguruan tinggi menempati posisi ketiga berdasarkan sebaran instansi terjadinya korupsi. Provinsi Lampung juga menempati posisi ke-14 berdasarkan sebaran daerah terjadinya penindakan korupsi sektor pendidikan mulai tahun 2016 hingga September 2021, (Anggraeni, 2022).

Dalam beberapa tahun sebelumnya, *mindset* tentang praktik *governance* di Indonesia telah memperlihatkan kemajuan yang signifikan. Banyak data yang dapat digunakan dalam memahami praktik *governance* di Indonesia. Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada (PSKK UGM) bekerja sama dengan berbagai pihak dalam melaksanakan survei implementasi *governance* di Indonesia. Informasi mengenai praktik *governance* dalam berbagai tingkat atau sektor pemerintahan di Indonesia mulai banyak tersedia. Bahan, banyak pula rekomendasi yang telah diberikan kepada pemerintah, dari sektor pemerintahan pusat, daerah hingga unsur-unsur non-pemerintah di Indonesia. Namun, sejauh ini, belum ada upaya yang sistematis dalam mengembangkan program *good governance* di Indonesia. Pemerintah menghadapi banyak kendala dalam merumuskan kebijakan dan program perbaikan pelayanan publik di Indonesia. Pertama, praktik *governance* mempunyai dimensi yang luas sehingga terdapat banyak aspek yang harus diintervensi apabila kita ingin memperbaiki praktik *governance*. Lalu, masih kurangnya informasi mengenai aspek strategis yang perlu memperoleh prioritas untuk dijadikan sebagai *entry point* dalam memperbaiki kinerja *governance*. Ketiga, kondisi daerah Indonesia yang luas dan beragam sehingga membuat setiap daerah Indonesia memiliki kompleksitas masalah *governance*. Keempat, komitmen dan kepedulian dari pihak

stakeholders dan masyarakat mengenai perkembangan *governance* berbeda-beda dan cukup rendah.

Fenomena tersebut dapat menggambarkan belum adanya strategi yang efektif dalam perkembangan *good governance* di Indonesia, di sektor pusat maupun daerah.

Mengingat perkembangan *good governance* memiliki kompleksitas yang tinggi dan kendala yang rumit menandakan perlunya sebuah gebrakan strategis untuk memulai pembaharuan praktik *governance*. Kepedulian pemerintah dalam merancang kemajuan *good governance* masih cukup rendah jika melihat dari perkembangan *governance* di Indonesia. Selain itu, pemerintah juga bersedia untuk bersikap terbuka juga partisipatif jika hal tersebut tidak mengurangi kesempatan untuk melakukan praktik korupsi.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik menurut Kasmir:

1. Tersedianya karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

Dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. *Tangible* (berwujud)
- b. *Reliability* (kehandalan)
- c. *Responsiveness* (ketanggapan)
- d. *Assurance* (jaminan)
- e. *Emphaty* (empati).

Di dalam perkembangan pembangunan suatu negara ataupun negara, kategori suatu pembangunan dapat dikatakan berhasil apabila perubahan dapat dirasakan dari semua aspek kehidupan masyarakat. Efektivitasnya dapat terlihat dari dua faktor, yaitu Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu orang-orang yang ikut serta dalam pelaksanaan

kegiatan dan juga terkait keuangan. Terkadang, beberapa oknum yang terlibat dalam praktik pembangunan suatu negara justru menyalahgunakan kewenangan dan kewajibannya untuk membantu sesama di luar prosedur yang mengakibatkan prosedur yang seharusnya tidak sulit menjadi sulit dan membuat biaya (*cost*) dalam praktik pembangunan negara menjadi lebih mahal. Puncaknya, masyarakat pun menjadi malas dalam melakukan kepengurusan dan terkadang mengambil jalan pintas untuk melakukan kepengurusan di institusi dan badan yang terkait meskipun keuangan mereka terbatas. Saat masyarakat ingin melakukan kepengurusan dengan prosedur, tetapi tidak dibantu dengan pihak yang berwenang mengakibatkan kreativitas masyarakat akan menjadi terhambat saat ingin membuat izin. Menurut pendapat penulis, terkadang masyarakat sendiri juga mempunyai andil di dalam melakukan kegiatan pungli, hal ini disebabkan karena syarat-syarat dari prosedur yang ada di dalam institusi dan badan lainnya yang terkait, tidak diikuti sebagaimana mestinya, tetapi masyarakat juga ingin urusan mereka diuruskan dengan waktu yang cepat. Apabila masyarakat disalahkan, mereka suka dari luar maupun dari dalam institusi yang memberikan alasan: institusinya yang sengaja membuat nama institusinya menjadi kurang membuat lama karena kami juga bekerja bagus di mata masyarakat. Keterkaitan harus mencari uang jadi tidak mempunyai oknum-oknum tersebut yang waktu untuk mengantre, selain itu tidak bisa menyalahgunakan kewenangannya dan juga datang pada saat mengurus sesuatu kewajibannya untuk membantu sesama di luar dikarenakan susah prosedur di dalam prosedur yang ada mengakibatkan prosedur kepengurusan dan banyak alasan lainnya yang seharusnya tidak sulit menjadi sulit dan membuat masyarakat akhirnya mengambil mengeluarkan biaya yang mahal. Sebelum permasalahan pungli ini berdampak negatif bagi masyarakat, dimana penulis bahas maka akan dibahas terlebih masyarakat menjadi malas dalam melakukan dahulu mengenai pengertian pungli, Soedjono kepengurusan dan terkadang mengambil jalan menyatakan, bahwa menurut istilah dalam pintas untuk melakukan kepengurusan di kamus bahasa cina; “Li” artinya keuntungan; institusi maupun badan yang terkait meskipun “Pung” artinya persembahan. Jadi Pungli keuangan mereka terbatas. Apabila diucapkan Puuungli Li, artinya masyarakat tersebut ingin melakukan mempersembahkan keuntungan. Proses memberi dan menerima kemudian mencapai bentuknya yang mapan, dari sudut hukum disebut sebagai “pungutan liar”. Hal ini sudah lama mewabah di masyarakat Indonesia. Melalui Instruksi Presiden R.I. Terkadang Nomor 9 Tahun 1977 tentang Operasi Tertib, masyarakat sendiri juga

mempunyai andil di masa Orde Baru berkuasa, telah dalam melakukan kegiatan pungli, hal ini dilancarkan operasi tertib, yang bermaksud disebabkan karena syarat-syarat dari prosedur menanggulangi pungli, di dalam usahanya yang ada di dalam institusi dan badan lainnya mewujudkan keadaan pemerintahan yang terkait, tidak diikuti sebagaimana diidamkan, yang mencerminkan pelayanan mestinya, tetapi masyarakat juga ingin urusan masyarakat (Soeprapto, 2016). Penanggulangannya tentu mereka diuruskan dengan waktu yang cepat. didasarkan pada asas hukum acara pidana, yang mengandung tujuan represif dan preventif, yang bersasaran terwujudnya, internasionalisasi hukum termasuk pematuhan Undang-Undang yang menjauhi Pungutan Liar (Pungli). Posisi masyarakat dalam proses pelayanan publik, sangat rentan menjadi korban pungli karena daya tawar yang rendah. Masyarakat dipaksa menyerahkan sejumlah uang tambahan karena ketiadaan lembaga pengawasan yang efektif untuk memaksa birokrat yang kerap melakukan pungli. Masyarakat juga tidak mendapatkan lembaga pengaduan yang bonafid karena rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap citra para birokrat. Selain itu, pengaduan masyarakat kerap kali tidak mendapatkan tanggapan yang memadai dari inspektorat sebagai pengawas internal. Pada sisi lain, masyarakat pun kerap menyumbang kontribusi terhadap tumbuh suburnya praktik pungli dengan cara membiasakan diri memberi uang tanpa mampu bersikap kritis melakukan penolakan pembayaran di luar biaya resmi. Budaya memberi masyarakat untuk memperlancar urusan dengan birokrat susah untuk dihilangkan karena telah berlangsung lama.

Praktik pungli merupakan salah satu bentuk tindak pidana korupsi, pada umumnya dilakukan oleh pihak-pihak yang memiliki posisi penting dalam pemerintahan, termasuk oleh para pelaksana pelayanan publik. Beberapa modusnya adalah sebagai berikut:

- 1) Penggelapan; tindak pidana korupsi penggelapan antara lain ditandai dengan adanya para pelaku, seperti menggelapkan aset-aset harta kekayaan negara atau keuangan negara untuk memperkaya dirinya sendiri atau orang lain.
- 2) Pemerasan; bentuk tindak pidana korupsi pemerasan antara lain dengan ditandainya adanya pelaku seperti memaksa seorang secara melaan hukum yang berlaku agar memberikan sesuatu barang atau uang kepada yang bersangkutan.
- 3) Penyuapan; bentuk tindak pidana korupsi penyuapan antara lain ditandai adanya para pelakunya, seperti memberikan suap kepada oknum-oknum

pegawai negeri agar si penerima suap memberikan kemudahan dalam pemberian izin, kredit Bank dll. yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

4) Manipulasi; bentuk tindak pidana korupsi manipulasi antara lain ditandai dengan adanya para pelakunya yang melakukan *mark-up* proyek pembangunan, SPJ, pembiayaan gedung/kantor, pengeluaran anggaran fiktif.

5) Pungutan liar (pungli); bentuk korupsi pungli antara lain ditandai dengan adanya para pelaku memaksakan pihak lain untuk membayarkan atau memberikan sejumlah uang atau materi lain di luar ketentuan peraturan. Umumnya pungli ini dilakukan terhadap seseorang/ korporasi jika ada kepentingan atau berurusan dengan instansi pemerintah.

6) Kolusi dan Nepotisme; yaitu pengangkatan sanak saudara, teman-teman atau kelompok politiknya pada jabatan-jabatan dalam kedinasan aparat pemerintah tanpa memandang keahlian dan kemampuan.

Pengaturan mengenai pungli diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar. Pengaturan mengenai pungli ini merupakan bentuk antisipasi dari dampak yang ditimbulkan oleh Pungli. Pungli menjadi salah satu perbuatan yang sudah akrab di telinga masyarakat. Walaupun dalam Kitab Undang-Undang Hukum Pidana (KUHP) tidak satupun ditemukan mengenai tindak pidana pungli atau delik pungli, namun secara tersirat dapat ditemukan dalam rumusan korupsi pada Pasal 12 Huruf e Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 Berasal dari Pasal 432 KUHP yang dirujuk dalam Pasal 1 Angka (1) huruf c Undang-Undang Nomor 3 Tahun 1971, dan Pasal 12 Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 sebagai tindak pidana korupsi, yang kemudian dirumuskan ulang Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi. Terdapat tiga dampak yang akan ditimbulkan dari pungli tersebut. Pertama, pungli yang terjadi di instansi maupun lembaga akan mengganggu dan ada memberatkan masyarakat. Kedua, dalam konteks dunia usaha, bisa juga mempengaruhi iklim investasi. Orang yang mau investasi di Indonesia tapi dengan adanya gangguan pungli ini, dimana setiap mengurus sesuatu menjadi berbelit-belit, makan waktu lama kalau tidak dikasih upeti dan hal tersebut dapat mengurangi minat dari para investor. Ketiga, dengan maraknya pungli akan berpengaruh pada merosotnya wibawa hukum.³ Upaya untuk mengatasi permasalahan mengenai pungli di Indonesia, Menko Polhukam mengumumkan pembentukan Satgas Satuan Sapu

Bersih Pungli, yang dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden (Perpres) Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar. Dalam melaksanakan tugasnya Saber Pungli berada di bawah koordinasi Menko Polhukam. Satgas Satuan Sapu Bersih Pungli bertugas untuk memberantas praktik pungli secara efektif dan efisien. Caranya, dengan mengoptimalkan pemanfaatan personel, satuan kerja dan sarana prasarana, baik yang berada di kementerian/lembaga atau pemerintah daerah. Satgas itu memiliki empat fungsi, yakni intelijen, pencegahan dan sosialisasi, penindakan, serta yustisi. Selain itu, satgas Satuan Sapu Bersih Pungli juga berwenang melakukan operasi tangkap tangan sebagaimana diatur dalam Pasal 4 huruf d. Pemberantasan pungli bisa dilakukan dengan tiga cara sesuai dengan tingkatan. Pertama, memberantas pungli tidak bisa dilakukan secara makro. Pemberantasan harus dilakukan secara detail per sektor, karena tiap sektor mempunyai karakter yang berbeda. Kedua, model *e-government* yang sudah terbukti di daerah seharusnya bisa diadopsi oleh daerah lain. Sehingga upaya percepatan, transparansi dan pemberantasan pungli bisa dilakukan secara nasional di tiap daerah. Ketiga, mengoptimalkan fungsi lembaga pengawasan yang sudah ada. Keterlibatan polisi dalam operasi anti pungli sudah tepat, ini akan memicu pengawasan internal seperti inspektorat untuk melakukan evaluasi dan perbaikan pengawasan internal.

Berdasarkan hal tersebut, penulis tertarik untuk melakukan pengkajian secara mendalam terhadap kesadaran mahasiswa Universitas Lampung terhadap pungutan liar di Universitas Lampung.

1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimanakah upaya penanggulangan tindak pidana pungutan liar yang terjadi di Universitas Lampung?
- b. Apakah yang menjadi faktor penghambat dalam upaya penanggulangan tindak pidana pungutan liar di Universitas Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui upaya penanggulangan tindak pidana pungutan liar yang terjadi di Universitas Lampung.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat dalam upaya penanggulangan tindak pidana pungutan liar di Universitas Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Kegunaan penelitian adalah sebagai berikut:

- a. Kegunaan Teoritis Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan kajian administrasi negara, dalam rangka memberikan penjelasan mengenai upaya penanggulangan tindak pidana pungutan liar yang terjadi di Universitas Lampung.
- b. Kegunaan Praktis Secara Praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan bagi masyarakat umum, sehingga penelitian ini dapat berguna sebagai sumbangan pemikiran di bidang ilmu hukum khususnya hukum pidana dalam upaya penanggulangan tindak pidana pungutan liar di Universitas Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

- Baru, B. M., & Sripeni, R. (2019). Potensi korupsi birokrasi publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik. *Seminar Nasional Sistem Informasi (SENASIF)*, 3, 1865–1877.
- Basuki, K. H., Rosa, N. M., & Alfin, E. (2020). MEMBANGUN KESADARAN MASYARAKAT DALAM MENATA LINGKUNGAN YANG ASRI, NYAMAN DAN SEHAT. *JMM (Jurnal Masyarakat Mandiri)*, 4(1), 1.
<https://doi.org/10.31764/jmm.v4i1.1460>
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019a). Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019b). Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59–76.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. Ugm Press.
- KURNIAWAN, A. (2017). *Penegakan Hukum Terhadap Anggota Kepolisian Yang Melakukan Pungutan Liar (Studi Kasus Di Wilayah Hukum Polresta Bandar Lampung)*.
- LIAR, S. T. S. B. P., & EDWIRA, M. R. (n.d.). *FAKULTAS HUKUM UNIVERSITAS LAMPUNG BANDAR LAMPUNG*.
mendeley-reference-manager-2.98.0. (n.d.).
- Ramadhani, W. (2017). Penegakan hukum dalam menanggulangi pungutan liar terhadap pelayanan publik. *Jurnal Hukum Samudra Keadilan*, 12(2), 263–276.
- Rangian, A. (2020). PENEGAKAN HUKUM DALAM PENANGGULANGAN PUNGUTAN LIAR SEBAGAI TINDAK PIDANA KORUPSI. *LEX CRIMEN*, 9(3).
- Semil, N. (2018). *Pelayanan prima instansi pemerintah: kajian kritis pada sistem pelayanan publik di Indonesia*. Prenada Media.
- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik*. PT. Medika Aksara Globalindo.
- Svinarky, I. (2016a). Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi Terhadap Pungutan Liar (Pungli). *Jurnal Cahaya Keadilan*, 4(2), 70–78.
- Svinarky, I. (2016b). Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi Terhadap Pungutan Liar (Pungli). *Jurnal Cahaya Keadilan*, 4(2), 70–78.
- Wakhid, A. A. (2017). Reformasi pelayanan publik di Indonesia. *Jurnal TAPIS*, 1(14), 53–59.