

STRATEGI KEMANTREN WIROBRAJAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK BEBAS PUNGUTAN LIAR

Fuad Uli Addien

Kemantren Wirobrajan, Jl. Bugisan Gang Dorodasih No. 16, Patangpuluhan, Wirobrajan, Kota
Yogyakarta 55251, email : fuad.addien@gmail.com

ABSTRACT

Extortion in public services is one of the main problems that hinder the creation of clean and accountable governance. Extortion practices can damage public trust in the government and reduce the quality of public services. This study aims to analyze the strategies implemented by the Wirobrajan Sub-District Office in providing public services free from extortion. This study uses a qualitative approach with a descriptive research type. Data were collected through interviews with sub-district employees and the community receiving services. The results of the study indicate that the strategies implemented include the implementation of an information technology-based service system, the implementation of services according to public service standards, training and increasing employee capacity, supervision and accountability, cost transparency, and conducting regular public satisfaction surveys. However, the study also found obstacles in the implementation of these strategies, such as limited human resources in supervision, a permissive culture that still exists in the bureaucracy, and a lack of supporting facilities and infrastructure. Therefore, the recommendations of this study include increasing supervision and involving the community in supervision, utilizing more sophisticated technology, and imposing strict sanctions on employees who are proven to be involved in extortion. Thus, the Wirobrajan Sub-district Office can always consistently provide public services that are free from extortion and increase public trust.

Keywords : Strategy, Public Service, Extortion.

ABSTRAK

Pungutan liar dalam pelayanan publik menjadi salah satu masalah utama yang menghambat terciptanya pemerintahan yang bersih dan akuntabel. Praktik pungli dapat merusak kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan mengurangi kualitas pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang diterapkan oleh Kantor Kemantren Wirobrajan dalam memberikan pelayanan publik bebas pungutan liar. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara dengan pegawai kemantren dan masyarakat penerima layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi yang diterapkan meliputi penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi, penerapan layanan sesuai standar pelayanan publik, pelatihan dan peningkatan kapasitas pegawai, pengawasan dan akuntabilitas, transparansi biaya, dan melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkala. Meskipun demikian, penelitian juga menemukan adanya hambatan dalam implementasi strategi tersebut, seperti keterbatasan sumber daya manusia dalam pengawasan, budaya permisif yang masih ada dalam birokrasi, dan kurangnya sarana dan prasarana pendukung. Oleh karena itu, rekomendasi penelitian ini mencakup peningkatan pengawasan dan melibatkan masyarakat dalam pengawasan, pemanfaatan teknologi yang lebih canggih, dan pemberian sanksi tegas

kepada ASN yang terbukti terlibat pungli. Dengan demikian, Kantor Kemantren Wirobrajan dapat selalu konsisten mewujudkan pelayanan publik yang bebas dari pungli dan meningkatkan kepercayaan masyarakat.

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan Publik, Pungutan Liar

A. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang bersih dan bebas dari praktik pungutan liar (pungli) merupakan salah satu indikator penting dalam menciptakan pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan terpercaya. Pungutan liar (pungli) adalah tindakan ilegal yang melibatkan permintaan uang atau barang oleh pejabat atau pegawai pemerintah untuk pelayanan yang seharusnya diberikan secara gratis atau sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Praktik pungli tidak hanya merugikan masyarakat secara langsung, tetapi juga merusak citra dan integritas pemerintahan. Pungutan liar dalam pelayanan publik memiliki dampak yang sangat merugikan, tidak hanya bagi masyarakat tetapi juga bagi kualitas pemerintahan itu sendiri. **Mardiasmo (2002)** menyatakan bahwa pungli merupakan salah satu bentuk ketidakadilan yang terjadi dalam pelayanan publik, karena merugikan masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang cepat dan efisien. **Kuncoro (2003)** juga menegaskan bahwa pungli dalam pelayanan publik menciptakan ketidaktransparanan dan menghambat reformasi birokrasi. Meskipun sudah ada berbagai kebijakan dan upaya yang diterapkan untuk memberantas pungli, praktik ini tetap saja masih terjadi di banyak instansi pemerintah, termasuk di tingkat kecamatan atau kemantren.

Mardiasmo (2002) menegaskan bahwa pelayanan publik yang tidak transparan dan terkontaminasi pungli akan mengurangi kepercayaan publik terhadap pemerintahan. Oleh karena itu, Kantor Kemantren Wirobrajan perlu merancang dan melaksanakan strategi yang efektif dalam mengatasi masalah pungli agar pelayanan publik dapat berjalan sesuai dengan prinsip etika pemerintahan yang baik. **Kuncoro (2003)** juga menegaskan bahwa pungli dalam pelayanan publik menciptakan ketidaktransparanan dan menghambat reformasi birokrasi. Meskipun sudah ada berbagai kebijakan dan upaya yang diterapkan untuk memberantas pungli, praktik ini tetap saja masih terjadi di banyak instansi pemerintah, termasuk di tingkat kecamatan atau kemantren.

Kemantren Wirobrajan merupakan salah satu kantor pelayanan publik di Kota Yogyakarta yang menyediakan berbagai jenis layanan administratif kepada masyarakat. Kantor Kemantren Wirobrajan memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan publik yang meliputi pengurusan administrasi kependudukan, perizinan, dan beberapa layanan umum lainnya. Dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya, Kemantren Wirobrajan mengacu kepada Standar Pelayanan Publik, Standar Operasional Prosedur, dan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 75 Tahun 2024 tentang Pelayanan Kelurahan dan Kemantren Berbasis Elektronik.

Menurut **Bovens et al. (2008)**, etika pemerintahan mencakup penerapan prinsip-prinsip keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan integritas dalam semua kegiatan pemerintahan. Etika ini menuntut agar pejabat publik bertindak secara jujur, adil, dan bertanggung jawab terhadap masyarakat. Penerapan etika pemerintahan yang baik dapat mengurangi potensi penyalahgunaan kekuasaan yang sering kali memicu praktik pungli. Salah satu elemen utama dalam menciptakan etika pemerintahan yang baik adalah penguatan pengawasan dan akuntabilitas publik, di mana masyarakat berperan aktif dalam mengawasi jalannya pemerintahan dan memberikan laporan atas segala bentuk penyimpangan, termasuk pungli.

Pentingnya penerapan etika dalam pelayanan publik juga sejalan dengan teori *Good Governance* yang digagas oleh Kaufmann, Kraay, dan Mastruzzi (2003). Dalam kerangka *Good Governance*, pemerintah diharapkan dapat menerapkan prinsip-prinsip transparansi, partisipasi, efektivitas, dan akuntabilitas dalam menyelenggarakan pemerintahan. Penerapan prinsip-prinsip ini dapat mencegah terjadinya penyalahgunaan kekuasaan yang berdampak pada praktik pungli. Untuk itu, Kantor Kemantren Wirobrajan sebagai penyedia layanan publik harus berkomitmen untuk menghilangkan pungli melalui penerapan strategi yang mengedepankan transparansi, integritas, dan pengawasan yang ketat.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi yang diterapkan oleh Kantor Kemantren Wirobrajan dalam memberikan pelayanan publik bebas pungutan liar, dengan fokus pada kebijakan, implementasi, dan hambatan yang dihadapi dalam pemberantasan pungli. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan gambaran yang lebih jelas tentang bagaimana Kemantren Wirobrajan menghadapi masalah pungli dan langkah-langkah apa yang diambil untuk menciptakan pelayanan publik yang bersih dan terpercaya.

B. KERANGKA TEORI ATAU KONSEP

1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah bentuk jasa atau pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pemerintahan kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan dasar maupun administratif warga negara. Menurut Pasolong (2007), pelayanan publik adalah segala bentuk jasa yang diberikan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah kepada masyarakat, baik berupa barang maupun jasa dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Sedarmayanti (2009), pelayanan publik harus memenuhi prinsip efisiensi, efektivitas, keterjangkauan, keadilan, dan keberlanjutan.

2. Pungutan Liar (Pungli)

Pungli adalah praktik meminta biaya tidak sah atas pelayanan yang seharusnya gratis atau sesuai tarif resmi, biasanya dilakukan oleh aparat atau pejabat publik. Menurut Kuncoro (2003), pungli termasuk dalam bentuk penyalahgunaan kekuasaan dalam pelayanan publik yang menciptakan ketidakadilan dan menurunkan kualitas layanan. Menurut Mardiasmo (2002), pungli merupakan bentuk deviasi dalam birokrasi yang melemahkan akuntabilitas pemerintah terhadap masyarakat.

3. Strategi Organisasi Pemerintah

Strategi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus. Strategi organisasi publik merupakan perencanaan jangka panjang yang dilakukan lembaga pemerintah untuk mencapai tujuan tertentu secara sistematis. Menurut David (2006), strategi adalah sarana untuk mencapai tujuan jangka panjang organisasi melalui pemanfaatan sumber daya secara optimal. Menurut Mintzberg (1994), strategi dalam sektor publik mencakup pola kebijakan dan tindakan yang terintegrasi untuk merespons isu pelayanan dan tata kelola pemerintahan.

4. Good Governance

Good Governance adalah prinsip-prinsip penyelenggaraan pemerintahan yang baik yang mencakup transparansi, akuntabilitas, partisipasi, efektivitas, dan penegakan hukum. Menurut Kaufmann, Kraay, dan Mastruzzi (2003), terdapat enam indikator *Good Governance*: *voice and accountability, political stability, government effectiveness, regulatory quality, rule of law, dan control of corruption*.

C. METODE PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Menurut John W. Creswell (2014), metode kualitatif deskriptif sebagai pendekatan penelitian yang berfokus pada deskripsi mendalam dan rinci terhadap fenomena atau pengalaman yang terjadi dalam konteks *tertentu*. Penelitian dilakukan di kantor Kemantren Wirobrajan. Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive*. Data dikumpulkan melalui metode wawancara mendalam dengan pejabat dan pegawai di Kantor Kemantren Wirobrajan, serta survei kepuasan masyarakat yang menggunakan kuesioner digital yang diisi oleh masyarakat pengguna layanan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan analisis tematik untuk memahami strategi pemberantasan pungli yang diterapkan dan hambatan yang dihadapi dalam implementasinya. Survei kepuasan masyarakat dilakukan untuk memperoleh gambaran tentang pengalaman masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil

a. Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Kemantren Wirobrajan

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sarwanto, S.I.P, M.M selaku Mantri Pamong Praja Wirobrajan mengenai standar pelayanan publik, beliau menjelaskan bahwa standar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mengacu kepada Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 75 Tahun 2024 tentang Pelayanan Kelurahan dan Kemantren Berbasis Elektronik. Di dalam Perwal tersebut diatur segala macam bentuk layanan yang dilayani di Kelurahan dan Kemantren secara lengkap, termasuk mengenai tarif layanan yang tidak dipungut biaya/gratis. Standar Pelayanan juga sudah dipublikasikan kepada masyarakat dari mulai penyusunan sampai dengan diterbitkan karena penyusunan standar pelayanan harus melibatkan beberapa unsur masyarakat dan dilakukan penandatanganan berita acara. Standar pelayanan juga sudah dipublikasikan melalui website dan media sosial resmi Kemantren Wirobrajan yang bisa diakses dengan mudah oleh siapapun (Hasil wawancara pada hari Senin, 13 Januari 2025 pada pukul 09.30 WIB).

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Runti Astiwi, SSiT, MMR selaku Kepala Jawatan Umum Kemantren Wirobrajan mengenai proses layanan, beliau menjelaskan bahwa warga yang datang dilayani sesuai dengan SOP. Berkas persyaratan yang dibawa warga harus lengkap dan benar terutama terkait dengan berkas-berkas pernyataan ahli waris. Setelah dilayani, warga diarahkan untuk mengisi survei kepuasan masyarakat secara online melalui scan barcode yang sudah disediakan (Hasil wawancara pada hari Senin, 13 Januari 2025 pada pukul 10.45 WIB).

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Rina Budi Prastiwi, S.I.P, M.Si selaku Mantri Anom (sekretaris Camat) Kemantren Wirobrajan, beliau menjelaskan bahwa Pemerintah Kota juga mempunyai andil agar pegawai di lingkungan Pemerintah Kota Yogyakarta terbebas dari praktik pungli yaitu dengan memberikan Tambahan Penghasilan Pegawai (TPP) yang angkanya lumayan tinggi jika dibandingkan dengan pemkab lain di DIY. Tentunya dengan harapan dapat meningkatkan kinerja pegawai dan menghindari praktik-praktik KKN (Hasil wawancara pada hari Senin, 13 Januari 2025 pada pukul 13.45 WIB)

Adapun kualitas pelayanan yang diberikan di Kantor Kemantren Wirobrajan, berdasarkan atas hasil wawancara dengan Ibu Murtini selaku penerima layanan, yaitu “Saya adalah warga Bantul yang kebetulan harus mengurus pembagian warisan almarhum ayah saya yang berlokasi di Wirobrajan, tidak dipungut biaya sepeser pun, bahkan ketika saya berikan amplop tanda terimakasih namun ditolak oleh petugas” (Hasil wawancara pada hari Jumat, 10 Januari 2025 pada pukul 08.40 WIB).

b. Strategi Pemberantasan Pungli di Kantor Kemantren Wirobrajan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kemantren Wirobrajan telah menerapkan berbagai strategi untuk mengatasi pungli, di antaranya:

a. Penerapan Teknologi Informasi

Pelayanan yang dilakukan kantor Kemantren Wirobrajan sudah menggunakan sistem pelayanan berbasis teknologi melalui portal SIM Pelayanan Jogja Smart Service (JSS). Layanan administrasi secara online dapat mengurangi potensi pungli karena tidak adanya tatap muka

antara petugas dengan warga penerima layanan. Selain itu, di dalam aplikasi JSS juga terdapat fitur atau menu untuk melakukan aduan dan keluhan terkait apapun, sehingga dengan adanya fitur tersebut dapat digunakan warga untuk melaporkan jika terdapat praktek pungli. Penggunaan website dan media sosial Kemantren juga dioptimalkan sebagai sarana publikasi informasi terkait layanan yang ada di kemantren.

b. Penerapan Layanan Sesuai Standar Pelayanan Publik

Untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, Kemantren Wirobrajan harus mengacu pada **Standar Pelayanan Publik** yang telah ditetapkan oleh pemerintah, baik melalui **Peraturan Walikota** maupun ketentuan yang berlaku di tingkat nasional. **Standar Pelayanan Publik** sendiri merupakan ukuran atau pedoman yang mengatur tentang kualitas dan prosedur pelayanan yang harus diterima oleh masyarakat. Standar ini mencakup beberapa aspek penting, antara lain waktu penyelesaian, biaya atau tarif, prosedur, serta ketersediaan fasilitas yang memadai. Standar pelayanan ini juga dijelaskan secara terbuka melalui berbagai media, seperti website, papan pengumuman, dan brosur di kantor, sehingga masyarakat tidak merasa kebingungan atau dirugikan oleh ketidakjelasan informasi. Dengan adanya standar pelayanan, diharapkan setiap masyarakat yang mengakses layanan dapat memperoleh pelayanan yang cepat, transparan, adil, dan bebas dari pungutan liar.

c. Pelatihan dan Peningkatan Kapasitas Pegawai

Kemantren Wirobrajan secara rutin mengadakan pelatihan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Pelatihan ini meliputi pemahaman tentang prosedur pelayanan, etika pemerintahan, serta pentingnya integritas dalam menjalankan tugas-tugas administratif. Dengan adanya pelatihan yang berkelanjutan, diharapkan setiap pegawai dapat lebih memahami pentingnya memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar pelayanan publik dan menjaga kualitas serta profesionalisme dalam bekerja.

d. Pengawasan dan Akuntabilitas

Kemantren Wirobrajan menerapkan pengawasan yang ketat Untuk memastikan bahwa setiap layanan yang diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Setiap petugas layanan di Kemantren Wirobrajan diharuskan untuk mengikuti prosedur yang telah ditentukan dan diawasi oleh atasan langsung maupun tim pengawasan internal. Pengawasan ini bertujuan untuk memastikan bahwa tidak ada penyimpangan dalam pelayanan, seperti pungutan liar yang dapat merusak integritas pelayanan. Selain itu, Kemantren Wirobrajan juga memberikan wadah bagi masyarakat untuk memberikan umpan balik atau pengaduan, baik melalui surat, aplikasi, maupun langsung ke petugas yang bertugas, untuk meningkatkan akuntabilitas.

e. Transparansi Biaya

Salah satu prinsip penting dalam standar pelayanan publik adalah **transparansi biaya**. Kemantren Wirobrajan memastikan bahwa semua biaya administrasi yang dikenakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat.

f. Survei Kepuasan Masyarakat

Sebagai bentuk evaluasi terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, Kemantren Wirobrajan juga melakukan survei kepuasan masyarakat secara periodik. Survei dilakukan 2 kali dalam setahun (per semester). Survei ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan. Berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, ada 9 unsur yang dinilai yaitu persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan, sarana dan prasarana. Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat tahun 2024, nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berada dikategori “baik” dengan unsur Biaya/Tarif menduduki nilai tertinggi. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat puas dengan layanan gratis yang diberikan kantor Kemantren Wirobrajan. Hasil dari survei tersebut digunakan kemantren untuk perbaikan-perbaikan dan memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat dan standar yang ditetapkan.

c. Hambatan dalam Pemberantasan Pungli

Beberapa hambatan dalam pemberantasan pungutan liar yang ditemukan dalam penelitian ini antara lain:

- a. Keterbatasan Sumber Daya Manusia
Meski sudah ada tim pengawasan, jumlah pegawai yang bertugas untuk mengawasi setiap unit pelayanan masih terbatas. Hal ini menyebabkan pengawasan yang dilakukan belum sepenuhnya maksimal, terutama dalam memantau pelaksanaan pelayanan di jam-jam sibuk.
- b. Budaya Birokrasi
Adanya budaya permisif terhadap praktik pungli dalam birokrasi yang menyebabkan masyarakat penerima layanan masih menganggap bahwa pungli menjadi hal yang wajar.
- c. Kurangnya Sarana dan Prasarana Pendukung
Penggunaan teknologi yang sudah diterapkan masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterbatasan infrastruktur atau kecepatan akses internet yang belum memadai di beberapa titik pelayanan. Hal ini dapat menghambat efisiensi pelayanan dan mengurangi kualitas interaksi antara petugas dan masyarakat.

2. Pembahasan

Strategi pemberantasan pungutan liar (pungli) yang dilaksanakan oleh Kantor Kemantren Wirobrajan secara nyata mencerminkan penerapan prinsip-prinsip *Good Governance* sebagaimana dikemukakan oleh Kaufmann, Kraay, dan Mastruzzi (2003), yaitu transparansi, partisipasi, efektivitas, dan akuntabilitas.

- a. Prinsip Transparansi
Prinsip transparansi tercermin dalam penyusunan dan publikasi standar pelayanan publik yang dilakukan secara terbuka serta melibatkan masyarakat. Informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan disampaikan melalui berbagai kanal seperti website, media sosial, hingga papan pengumuman, yang bertujuan untuk menghindari ketidakjelasan yang bisa dimanfaatkan untuk pungli.
- b. Prinsip Partisipasi
Prinsip partisipasi terlihat dari keterlibatan masyarakat dalam survei kepuasan secara berkala dan dalam proses penyusunan standar pelayanan publik. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk berkontribusi dalam proses perbaikan pelayanan serta menjadi pengawas langsung terhadap kualitas layanan yang diberikan.
- c. Prinsip Efektivitas
Prinsip efektivitas diwujudkan melalui pemanfaatan teknologi informasi seperti aplikasi Jogja Smart Service (JSS), yang mempermudah masyarakat mengakses layanan tanpa tatap muka, sehingga mempercepat proses pelayanan sekaligus menutup ruang untuk terjadinya pungli. Pelatihan rutin kepada ASN juga mendukung peningkatan kapasitas dan kinerja pegawai agar pelayanan lebih efisien dan profesional.
- d. Prinsip Akuntabilitas
Prinsip ini diperkuat melalui pengawasan internal dan mekanisme aduan masyarakat yang terintegrasi. Petugas pelayanan diwajibkan mengikuti SOP yang telah ditentukan dan setiap pelanggaran dapat langsung dilaporkan dan ditindaklanjuti. Adanya survei kepuasan dan sistem pelaporan online menegaskan komitmen Kemantren terhadap tanggung jawab publik.

Dengan penerapan prinsip-prinsip ini, strategi yang dilakukan oleh Kemantren Wirobrajan tidak hanya bersifat teknis-administratif, tetapi juga berorientasi pada pembentukan sistem pemerintahan yang bersih, berintegritas, dan berorientasi pada pelayanan masyarakat secara berkelanjutan.

E. PENUTUP

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, ada beberapa kesimpulan yang dapat dibuat, yaitu:

1. Pelaksanaan pelayanan publik pada kantor Kemantren Wirobrajan telah memperhatikan indikator-indikator teknis sesuai dengan tata kerja prosedur. Pelaksanaan pelayanan publik pada kantor Kemantren Wirobrajan mengacu kepada standar pelayanan publik yang telah ditentukan oleh Pemerintah Kota Yogyakarta melalui Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 75 tahun 2024 tentang Pelayanan Kelurahan dan Kecamatan Berbasis Elektronik, sehingga semua bentuk pelayanan publik dilaksanakan sesuai standar prosedur pelayanan yang berlaku. Standar pelayanan publik digunakan sebagai pedoman atau acuan bagi petugas pelayanan Kemantren dalam melaksanakan tugas dan fungsi serta meningkatkan kinerja dan pelayanan masyarakat.
2. Penelitian ini menunjukkan bahwa **Kantor Kemantren Wirobrajan** telah melaksanakan berbagai **strategi efektif** untuk memberantas pungli dalam pelayanan publik, dengan hasil pelayanan yang diberikan bebas dari pungutan liar. Strategi yang diterapkan meliputi penerapan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi, penerapan layanan sesuai standar pelayanan publik, pelatihan dan peningkatan kapasitas pegawai, pengawasan dan akuntabilitas, transparansi biaya, dan melaksanakan survei kepuasan masyarakat secara berkala.

F. UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Program Studi Magister Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat "APMD" Yogyakarta yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas untuk melaksanakan penelitian ini. Terima kasih atas bimbingan, arahan, dan dukungan yang diberikan oleh seluruh dosen dan staf yang telah membantu penulis.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Kemantren Wirobrajan atas akses yang diberikan dalam memperoleh data dan informasi terkait strategi Kemantren Wirobrajan dalam memberikan pelayanan publik bebas pungli serta dukungan fasilitas yang disediakan sangat membantu kelancaran penulisan artikel ini. Tak lupa, penulis menyampaikan terima kasih kepada seluruh pihak, terutama kepada perangkat kemantren Wirobrajan yang telah memberikan informasi serta mendukung pelaksanaan penelitian ini.

G. TENTANG PENULIS

Fuad Uli Addien, lahir di Boyolali pada tanggal 16 Mei 1987, menyelesaikan jenjang pendidikan dasar hingga perguruan tinggi di Yogyakarta. Saat ini penulis bekerja di Kemantren Wirobrajan dan bertugas sebagai Penelaah Teknis Kebijakan Jawatan Umum. Dengan latar belakang pendidikan serta pengalaman profesional di lingkungan pemerintahan daerah, khususnya dalam perizinan dan pelayanan publik, penulis memiliki perhatian terhadap pelayanan publik. Melalui keterlibatannya, penulis berharap dapat memberikan kontribusi positif dalam mendukung pelayanan publik yang jujur, transparan, berintegritas, profesional, dan berkeadilan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bovens, M., et al. (2008). *The Quest for Responsibility: Accountability and Citizenship in Complex Organisations*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). SAGE Publications
- David, F. R. (2006). *Strategic Management: Concepts and Cases*. Pearson Education.
- Kaufmann, D., Kraay, A., & Mastruzzi, M. (2003). *The Worldwide Governance Indicators: Methodology and Analytical Issues*. World Bank Policy Research Working Paper No. 3025. Washington D.C.: World Bank.
- Kuncoro, M. (2003). *Penyalahgunaan Kekuasaan dan Korupsi dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Mardiasmo, D. (2002). Akuntansi Sektor Publik. Yogyakarta: Andi.
Mintzberg, H. (1994). The Rise and Fall of Strategic Planning. New York: Free Press.
Pasolong, H. (2007). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
Sedarmayanti. (2009). Reformasi Administrasi Publik. Bandung: Refika Aditama.
Sutherland, E. H. (1949). Principles of Criminology. Glencoe, IL: Free Press.

Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 75 tahun 2024 tentang Pelayanan Kelurahan dan Kecamatan Berbasis Elektronik.