Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 Number 2, Tahun, 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



ETIKA DAN AKUNTABILITAS DALAM PELAYANAN PUBLIK: ANALISIS DUGAAN PUNGUTAN LIAR DI PELABUHAN BATAM CENTER

Sagitha Dwi Herliany[1], Syallika Nurussyahadah[2], Taqya Mafaza[3] , Ridwan[4]

[1234] Program Studi Ilmu Politik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta

ARTICLE INFO

Article history:
Received Juni 2026
Revised Juni 2026
Accepted Juni 2026
Available Juni 2026

2310413021@mahasiswa.upnvj.ac.id
2310413024@mahasiswa.upnvj.ac.id
2310413023@mahasiswa.upnvj.ac.id
ridwan.fisip@upnvj.ac.id

This is an open access article under the CC BY-SA license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

A B S T R A K

Pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan etika dan akuntabilitas aparatur yang kuat, namun birokrasi masih dihadapkan pada penyimpangan seperti pungutan liar (pungli) yang mencerminkan lemahnya pengawasan kelembagaan, sebagaimana terjadi dalam dugaan kasus pungli terhadap wisatawan asing di Pelabuhan Ferry Internasional Batam Center pada Maret 2026. Penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana praktik dugaan pungutan liar tersebut mencerminkan lemahnya etika dan akuntabilitas dalam pelayanan publik serta implikasinya terhadap kualitas pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (buku, jurnal ilmiah, laporan resmi, dan dokumen). Hasil penelitian menunjukkan kasus pungli di Pelabuhan Batam Center memperlihatkan pola pemerasan yang sistemik dan berulang, mulai dari penahanan korban hingga negosiasi nilai pembayaran, yang mengindikasikan kegagalan tiga indikator good governance secara bersamaan, yaitu control of corruption, government effectiveness, dan rule of law. Dapat disimpulkan bahwa persoalan utama bukan pada ketiadaan regulasi, melainkan kegagalan institusi memastikan etika dan akuntabilitas dijalankan secara konsisten, yang berdampak pada menurunnya kepercayaan publik dan rusaknya citra Indonesia di mata internasional.

Kata Kunci: Etika, Akuntabilitas, Pelayanan Publik, *Good Governance*.

A B S T R A C T

Quality public service requires strong ethics and accountability among civil servants; in practice, however, the bureaucracy continues to face deviations such as illegal levies (pungli), which reflect weak institutional oversight, as evident in the alleged extortion case against foreign tourists at the Batam Center International Ferry Terminal in March 2026. This study aims to analyze how the alleged practice of illegal levies reflects weak ethics and accountability in public service and its implications for service quality. The research adopts a qualitative approach using the library research method, in which data were collected from books, scientific journals, official reports, and policy documents. The findings indicate that the extortion case at Batam Center Port reveals a systemic and recurring pattern, ranging from the detention of victims to the negotiation of payment amounts, which points to the simultaneous failure of three good governance indicators: control of corruption, government effectiveness, and rule of law. It can be concluded that the core problem lies not in the absence of regulation, but in the institutional

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com

failure to consistently uphold ethics and accountability, which ultimately undermines public trust and damages Indonesia's image on the international stage.
***Keywords**: Ethics, Accountability, Public Service, Good Governance.*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada dasarnya merupakan representasi nyata dari kehadiran negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah menjadi tolok ukur utama dalam menilai kinerja birokrasi, tidak hanya dari aspek teknis seperti kecepatan atau kemudahan prosedur, tetapi juga dari dimensi etika seperti kejujuran, tanggung jawab, transparansi, serta kepedulian sosial (Mozin et al., 2025). Di sisi lain, birokrasi sebagai instrumen utama penyelenggara pelayanan publik memiliki peran strategis dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Namun demikian, dalam praktiknya birokrasi masih dihadapkan pada berbagai tantangan, seperti rendahnya efektivitas pelayanan, lemahnya standar operasional, serta belum optimalnya penerapan prinsip good governance. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik tidak hanya dipengaruhi oleh sistem yang ada, tetapi juga oleh kualitas etika dan integritas aparatur yang menjalankannya (Timbuleng et al., 2023). Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas, masyarakat tidak hanya menginginkan pelayanan yang cepat dan mudah, tetapi juga pelayanan yang adil, transparan, serta bebas dari praktik penyimpangan (Timbuleng et al., 2023).

Salah satu bentuk penyimpangan yang masih sering terjadi dalam pelayanan publik adalah praktik pungutan liar, yang mencerminkan adanya penyalahgunaan kewenangan oleh aparatur negara serta menunjukkan lemahnya akuntabilitas dan integritas dalam birokrasi. Etika dan akuntabilitas merupakan dua aspek yang saling berkaitan dan berperan penting dalam memastikan bahwa pelayanan publik berjalan sesuai dengan prinsip transparansi dan kepentingan umum (Prasetyo, 2023). Fenomena pungutan liar dalam pelayanan publik bukan sekadar isu konseptual, melainkan telah menjadi realitas empiris yang terjadi di berbagai sektor, termasuk pada layanan transportasi dan pelabuhan. Salah satu kasus yang mencuat terjadi di Pelabuhan Batam Center pada Maret 2026, yang melibatkan dugaan pungutan liar terhadap wisatawan asing oleh oknum petugas imigrasi (Detik.com, 2026). Dalam kasus tersebut, praktik pungli bermula dari permintaan awal sebesar 100 dolar Singapura, yang kemudian meningkat melalui proses negosiasi hingga korban membayar total sekitar 250 dolar Singapura untuk tiga orang. Dari jumlah tersebut, sekitar 150 dolar Singapura diduga mengalir kepada oknum petugas, sementara sisanya diberikan kepada pihak perantara atau calo (Detik.com, 2026).

Selain itu, laporan lain menunjukkan pola serupa, di mana wisatawan asing dimintai sejumlah uang sekitar 50 dolar Singapura dengan ancaman penahanan atau deportasi apabila tidak memenuhi permintaan tersebut. Pola ini mengindikasikan bahwa praktik pungutan liar tidak bersifat insidental, melainkan memiliki kecenderungan berulang dalam pelayanan publik (Ombudsman RI, 2026). Ombudsman Republik Indonesia menilai bahwa kasus dugaan pungutan liar di Pelabuhan Batam Center mencerminkan lemahnya sistem pengawasan dalam pelayanan publik, sehingga membuka ruang bagi aparatur untuk melakukan penyimpangan. Hal ini menunjukkan bahwa persoalan pungutan liar tidak hanya berkaitan dengan perilaku individu, tetapi juga permasalahan struktural dalam tata kelola pelayanan publik (Ombudsman RI, 2026).

Lemahnya penerapan etika dan akuntabilitas dalam pelayanan publik tidak hanya berdampak pada kualitas layanan, tetapi juga berimplikasi pada menurunnya tingkat

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Kondisi ini berpotensi mengurangi legitimasi pelayanan publik serta menghambat pencapaian tujuan utamanya sebagai sarana peningkatan kesejahteraan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, dugaan praktik pungutan liar di Pelabuhan Batam Center menunjukkan adanya persoalan serius dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Fenomena ini tidak hanya berkaitan dengan penyimpangan perilaku individu, tetapi juga mengindikasikan kelemahan dalam sistem pengawasan dan tata kelola yang belum berjalan optimal. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan untuk menganalisis bagaimana praktik dugaan pungutan liar di Pelabuhan Batam Center mencerminkan lemahnya etika dan akuntabilitas dalam pelayanan publik, serta bagaimana implikasinya terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif sekaligus menjadi bahan evaluasi dalam upaya perbaikan pelayanan publik yang lebih transparan dan berintegritas. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, terlihat bahwa persoalan pungutan liar dalam pelayanan publik merupakan isu yang kompleks dan tidak dapat dipandang hanya dari sisi perilaku individu semata, melainkan juga menyangkut dimensi etika, akuntabilitas, dan sistem pengawasan secara keseluruhan. Oleh karena itu, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: "Bagaimana praktik dugaan pungutan liar di Pelabuhan Batam Center mencerminkan lemahnya etika dan akuntabilitas dalam pelayanan publik?"

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Keban (2001), adalah upaya pemerintah dalam menyediakan barang dan jasa yang dibutuhkan masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab negara (Bisr. M.H & Asmoro. B.T, 2019).

Akuntabilitas

Akuntabilitas berkaitan dengan tanggung jawab lembaga pemerintah atas kebijakan, program, dan tugas yang dijalankan. Menurut Yanuarisa (2020), hal ini dipengaruhi oleh tingginya perhatian masyarakat terhadap kinerja pemerintah, sehingga setiap pelaksanaan kebijakan perlu dapat dipertanggungjawabkan secara jelas.

Pungutan Liar

Pungli merupakan tindakan tidak resmi untuk suatu layanan yang seharusnya gratis atau sudah memiliki tarif yang jelas, dan biasanya dilakukan oleh oknum aparat atau pejabat publik. Menurut Kuncoro (2003), praktik pungli ini termasuk bentuk penyalahgunaan wewenang dalam pelayanan publik.

Teori *Good Governance*

Teori Good Governance dari Daniel Kaufmann, Aart Kraay, dan Massimo Mastruzzi (2003) menekankan transparansi, partisipasi, efektivitas, dan akuntabilitas yang mencakup *voice and accountability*, *political stability*, *government effectiveness*, *regulatory quality*, *rule of law*, dan

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com



control of corruption. Dalam konteks penelitian tentang dugaan pungutan liar di Pelabuhan Batam Center, praktik tersebut mencerminkan lemahnya penerapan prinsip-prinsip tersebut, terutama pada transparansi biaya dan akuntabilitas petugas, sehingga menunjukkan rendahnya etika pelayanan publik dan belum optimalnya penerapan *Good Governance*.

2. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi literatur (library research). Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman makna dan konteks sosial suatu fenomena, bukan pada pengukuran kuantitatif (Creswell, 1994; Tashakkori & Teddlie, 2003). Pengumpulan data dilakukan melalui penelaahan sumber tertulis yang relevan, meliputi buku, jurnal ilmiah, laporan resmi, dan dokumen kebijakan (Zed, 2008). Data dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman, 1994).

Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data sekunder sebagai sumber utama. Data sekunder tersebut berupa buku, jurnal ilmiah, laporan resmi, dokumen kebijakan, serta pemberitaan media daring yang relevan dengan fenomena dugaan pungutan liar di Pelabuhan Batam Center. Sumber-sumber tersebut mencakup publikasi resmi dari Ombudsman RI, Kantor Imigrasi Batam, BP Batam, serta media berita terpercaya yang memiliki keterkaitan dengan fokus penelitian. Data sekunder ini digunakan untuk membangun analisis mengenai etika pelayanan publik, akuntabilitas birokrasi, dan prinsip good governance.

Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui teknik dokumentasi, yaitu penelusuran dan penelaahan sumber tertulis yang relevan dengan fokus penelitian (Zed, 2008). Sumber-sumber tersebut diperoleh melalui basis data jurnal ilmiah, situs resmi lembaga pemerintah, laporan Ombudsman RI, serta arsip pemberitaan media daring yang terpercaya. Pemilihan sumber dilakukan secara selektif dengan mempertimbangkan relevansi, kredibilitas, dan kemutakhiran informasi guna memastikan data yang digunakan mampu menjawab rumusan masalah penelitian secara memadai.

Analisis Data

Data yang telah terkumpul dianalisis menggunakan analisis deskriptif kualitatif melalui tiga tahapan yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1994). Pertama, reduksi data, yakni proses pemilihan dan pemfokusan informasi yang relevan dari berbagai sumber yang telah dikumpulkan. Kedua, penyajian data, yakni pengorganisasian informasi secara sistematis sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan yang terstruktur. Ketiga, penarikan kesimpulan, yakni interpretasi terhadap pola dan hubungan yang ditemukan dalam data untuk menjawab rumusan masalah penelitian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Batam Center

Terminal Ferry Internasional Batam Center merupakan pintu gerbang internasional utama Kota Batam yang melayani rute penyeberangan laut menuju Singapura dan Malaysia. Terminal ini

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



dikelola oleh BP Batam melalui Kerja Sama Operasi (KSO) dengan PT Metro Nusantara Bahari dan berlokasi strategis di kawasan Batam Center yang terhubung langsung dengan Mega Mall Batam Center (Badan Pengelolaan dan Pengusahaan Kepelabuhanan BP Batam, 2024). Pada periode Januari–September 2025, Terminal Ferry Internasional Batam Center mencatat trafik tertinggi di antara terminal penumpang lainnya di Batam dengan jumlah pergerakan mencapai 2,3 juta penumpang datang dan berangkat atau meningkat 13% dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya. Selain itu, rute internasional menuju Malaysia mengalami pertumbuhan tertinggi dengan peningkatan penumpang keberangkatan sebesar 28% dan kedatangan sebesar 36%, sedangkan Singapura tetap menjadi tujuan internasional yang paling dominan (BP Batam, 2025). Tingginya mobilitas penumpang tersebut menjadikan Pelabuhan Batam Center tidak hanya berfungsi sebagai simpul transportasi, tetapi juga sebagai salah satu wajah pelayanan publik Indonesia yang berinteraksi langsung dengan masyarakat internasional.

Besarnya volume pengguna layanan menempatkan kualitas pelayanan publik di Pelabuhan Batam Center sebagai aspek yang penting untuk diperhatikan. Dalam kerangka regulasi, penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia berpedoman pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengharuskan setiap penyelenggara memenuhi standar pelayanan yang jelas, transparan, dan terukur. Secara kelembagaan, pelayanan di Pelabuhan Batam Center dilaksanakan melalui mekanisme *Customs, Immigration, Quarantine*, and *Port Authority* (CIQP), yaitu integrasi layanan antara Bea Cukai, Imigrasi, Karantina, dan Otoritas Pelabuhan. Masing-masing institusi memiliki fungsi yang saling melengkapi untuk menjamin keamanan dan kelancaran pelayanan, sementara pihak imigrasi berperan dalam mengawasi lalu lintas orang yang keluar dan masuk wilayah Indonesia melalui pelabuhan (BP Batam, 2025).

Upaya peningkatan kualitas pelayanan terus dilakukan melalui berbagai inovasi berbasis digital. Sejak 1 September 2025, seluruh penumpang yang tiba di pelabuhan internasional di Batam diwajibkan mengisi deklarasi kedatangan melalui aplikasi ***All Indonesia*** yang mengintegrasikan layanan keimigrasian, bea cukai, kesehatan, dan karantina ke dalam satu sistem digital terpadu (Direktorat Jenderal Imigrasi, 2025). Inovasi tersebut sejalan dengan capaian institusional yang menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan, Kantor Imigrasi Batam memperoleh nilai tertinggi dalam Penilaian Opini Pelayanan Publik tahun 2025 (Ombudsman RI Kepri, 2026). Selain itu, sepanjang tahun 2025 Imigrasi Batam menerbitkan 77.790 paspor elektronik dan mencatat 5.659 penundaan keberangkatan di berbagai titik pemeriksaan, termasuk Pelabuhan Batam Center, sebagai bagian dari upaya pencegahan tindak pidana perdagangan orang (Gartta.com, 2026).

Meskipun demikian, berbagai capaian tersebut belum sepenuhnya menggambarkan kualitas pelayanan yang diterima pengguna layanan. Hasil evaluasi yang dilakukan Ombudsman Kepulauan Riau bersama Imigrasi Batam masih menemukan sejumlah permasalahan, seperti kurang responsifnya petugas loket dan ketidakjelasan mekanisme antrean pelayanan. Kepala Kantor Imigrasi Batam juga mengakui bahwa persoalan pelayanan yang paling sering menjadi perhatian masih berkaitan dengan layanan di pelabuhan, khususnya yang menyangkut warga negara asing (Ombudsman RI Kepri, 2026). Temuan tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara standar

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com



pelayanan yang telah ditetapkan dengan praktik pelayanan yang berlangsung di lapangan. Dalam literatur administrasi publik, kondisi ini dikenal sebagai *implementation gap* (Pressman & Wildavsky, 1973).

Kesenjangan tersebut dapat dianalisis melalui perspektif *good governance* yang dikemukakan oleh Kaufmann, Kraay, dan Mastruzzi (2003). Menurut Kaufmann et al. (2003), efektivitas pemerintahan (*government effectiveness*) tidak hanya diukur dari jumlah layanan yang diberikan atau capaian administratif yang berhasil dicapai, tetapi juga dari kemampuan institusi dalam menyediakan pelayanan yang berkualitas, transparan, akuntabel, dan bebas dari penyimpangan. Oleh karena itu, keberadaan standar pelayanan, inovasi digital, dan capaian kinerja yang baik perlu diimbangi dengan sistem pengawasan yang efektif serta mekanisme pengaduan yang mampu merespons keluhan masyarakat secara cepat. Ketika aspek-aspek tersebut belum berjalan secara optimal, peluang terjadinya maladministrasi dan penyalahgunaan kewenangan akan semakin terbuka. Kondisi inilah yang kemudian menjadi konteks penting untuk memahami munculnya dugaan praktik pungutan liar di Pelabuhan Batam Center yang akan dibahas pada bagian selanjutnya

Dugaan Pungutan Liar sebagai Cerminan Lemahnya Etika dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik

Dugaan praktik pungutan liar (pungli) yang terjadi di Pelabuhan Ferry Internasional Batam Center bukan sekadar pelanggaran etik individual, melainkan cerminan dari kegagalan sistemik dalam tata kelola pelayanan publik. Kasus ini pertama kali viral setelah akun Instagram *@mothershipsg* mengunggah cerita korban pada 25 Maret 2026 yang dimana isinya mencuat mengenai rombongan wisatawan mancanegara yang mengaku dimintai sejumlah uang oleh oknum petugas imigrasi saat melintasi Pelabuhan Internasional Batam Centre yang berdasarkan media kasus ini terjadi pada tanggal 13–14 Maret 2026 (Redaksi Merdeka, 2026). Dilansir dari beberapa media, terdapat dua korban utama yang teridentifikasi, yaitu warga negara Singapura berinisial AC dan warga negara Myanmar berinisial NAY. Korban AC dan pasangannya ditahan selama sekitar dua jam saat tiba di Batam pada 13 Maret 2026 oleh petugas saat berpindah ke jalur antrian pemeriksaan paspor, lalu mereka dibawa ke ruang pemeriksaan tertutup dengan tuduhan bersikap tidak sopan (detiksumut, 2026). Sementara itu, korban NAY diketahui tidak memiliki tiket kembali, yang merupakan salah satu persyaratan masuk sesuai standar operasional prosedur (SOP). Kondisi itu membuat petugas mengarahkan yang bersangkutan ke ruang pemeriksaan lanjutan untuk pendalaman. Berdasarkan informasi juga diberitahukan bahwa korban NAY harus menunggu sekitar satu hingga dua jam karena petugas sedang menangani pemeriksaan terhadap WNA lain (RRI, 2026).

Yang paling mencolok dari kasus ini adalah keseragaman polanya. Korban dipanggil ke ruang pemeriksaan tertutup, paspor disita, komunikasi dibatasi, lalu diminta membayar sejumlah uang sebagai syarat kebebasan. Nilai pungli pun tidak tetap, melainkan ditentukan melalui negosiasi. Korban awalnya diminta membayar 100 dolar Singapura per orang terhadap tiga WNA. Setelah proses tawar-menawar, disepakati nilai total 250 dolar Singapura untuk tiga WNA, yang kemudian dari 250 dolar tersebut dibagi menjadi 150 dolar Singapura untuk petugas yang berinisial JS dan sisanya untuk pihak ketiga yaitu calo berinisial AS yang mengaku sebagai agen (Gusti Yennosa, 2026). Besaran yang tidak tetap ini menunjukkan bahwa pungli di sini tidak berdasarkan tarif apapun, melainkan bergantung pada seberapa jauh korban mampu dan bersedia membayar karakteristik khas dari praktik pemerasan yang sudah memiliki "mekanisme pasar" tersendiri di luar sistem formal.

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



Pola pungutan liar yang terungkap dalam kasus Pelabuhan Batam Center tersebut menunjukkan adanya kelemahan struktural dalam tata kelola pelayanan publik yang bersifat sistemik dan berulang. Praktik tersebut tidak muncul secara insidental, melainkan berkembang dalam ruang kelembagaan yang gagal mengendalikan perilaku aparaturnya. Ketika pengawasan internal tidak berjalan efektif, penyimpangan kewenangan tidak hanya luput dari deteksi, tetapi juga berpotensi direproduksi sebagai praktik yang dianggap "biasa" di lingkungan kerja birokrasi. Dalam konteks ini, persoalan utama bukan sekadar keberadaan oknum pelaku, melainkan kegagalan sistem pengendalian. Ombudsman (2026) menegaskan bahwa penyelesaian kasus tidak dapat dibatasi pada penjatuhan sanksi semata. Upaya yang diperlukan harus bersifat komprehensif, mencakup perbaikan standar etika pelayanan, peningkatan kompetensi aparatur, serta penguatan sistem pengawasan yang lebih efektif dan terkoordinasi.

Dalam perspektif tata kelola pemerintahan, Kaufmann, Kraay, dan Mastruzzi (2003) merumuskan enam indikator *good governance*, di mana *control of corruption, government effectiveness,* dan *rule of law* berfungsi sebagai fondasi pengendali perilaku aparatur negara. Namun, kasus pungutan liar di Pelabuhan Batam Center memperlihatkan kegagalan yang terjadi secara bersamaan. Lemahnya pengendalian korupsi membuka ruang diskresi yang disalahgunakan, efektivitas pemerintahan yang rendah menyebabkan pola penyimpangan tidak teridentifikasi oleh mekanisme pengawasan internal, sementara *rule of law* tidak dijalankan sebagai instrumen perlindungan publik, melainkan dimanipulasi untuk menekan pengguna layanan.

Dari sudut pandang etika pelayanan publik, praktik pungli mencerminkan runtuhnya nilai-nilai kejujuran dan profesionalisme aparatur negara. Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara secara tegas melarang penyalahgunaan jabatan, kewenangan, maupun informasi untuk kepentingan pribadi. Namun, dalam kasus ini, kewenangan formal petugas imigrasi digunakan sebagai alat intimidasi terhadap pengguna layanan yang berada dalam posisi tidak seimbang secara informasi dan kekuasaan. Tindakan tersebut menunjukkan bahwa etika tidak lagi berfungsi sebagai pedoman internal perilaku aparatur, melainkan tergeser oleh kepentingan pragmatis yang memanfaatkan celah kelembagaan.

Praktik ini menegaskan lemahnya akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Akuntabilitas tidak hanya dimaknai sebagai kewajiban mempertanggungjawabkan tindakan setelah pelanggaran terjadi, tetapi juga sebagai kemampuan sistem untuk mencegah penyimpangan sejak awal. Dalam kasus Pelabuhan Batam Center, mekanisme akuntabilitas gagal bekerja pada tahap preventif. Tidak tersedianya saluran pengaduan yang efektif bagi pengguna layanan asing. Rekam jejak serupa menunjukkan bahwa kanal pengaduan pada aplikasi tersebut belum terintegrasi dengan sistem pengelolaan pengaduan instansi terkait, sehingga penanganan keluhan wisatawan menjadi kurang efektif (Ombudsman RI. 2026). Kemudian absennya evaluasi berkala yang mampu mendeteksi pola penyimpangan terhadap pejabat di posisi strategis, serta keterlambatan penindakan menunjukkan bahwa pertanggungjawaban aparatur baru muncul setelah adanya tekanan eksternal. Mekanisme pengawasan internal yang dilakukan oleh inspektorat jenderal telah gagal dalam mengawasi pemerasan, dan hanya terungkap setelah viral di media.

Kondisi tersebut mencerminkan karakter birokrasi yang masih bersifat tertutup dan hierarkis, di mana pelanggaran tidak segera diproses kecuali telah menimbulkan eksposur publik yang luas. Ombudsman RI Perwakilan Kepulauan Riau (2026) menegaskan bahwa lemahnya pengawasan dan rendahnya respons terhadap laporan masyarakat menjadi faktor yang memperpanjang keberlangsungan praktik pungli. Dengan demikian, persoalan utama dalam kasus ini bukan terletak pada ketiadaan regulasi, melainkan pada kegagalan institusi dalam memastikan

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



bahwa etika, akuntabilitas, dan prinsip *good governance* benar-benar dijalankan secara konsisten dalam praktik pelayanan publik sehari-hari.

Dampak Pungutan Llar terhadap lemahnya Etika dan Akuntabilitas Pelayanan Publik

Praktik pungutan liar yang terjadi di Pelabuhan Batam Center tidak hanya merugikan korban secara langsung, tetapi juga menimbulkan dampak yang lebih luas terhadap kualitas etika dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Mas'ud et al. (2024) menegaskan bahwa dampak pungli mencakup kerugian finansial bagi masyarakat, kerusakan tatanan sosial, dan menurunnya kepercayaan terhadap pemerintah. Adapun dampak-dampak tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1. **Menurunnya Kepercayaan Publik terhadap Institusi Pemerintah**
   Praktik pungutan liar yang dilakukan oleh oknum aparatur secara langsung menggerus kepercayaan masyarakat dan pengguna layanan terhadap institusi pemerintah. Ketika wisatawan asing mengalami pemerasan justru dari petugas yang seharusnya melayani mereka, persepsi negatif terhadap birokrasi terbentuk secara instan dan sulit dipulihkan. Mas'ud et al. (2024) menjelaskan bahwa pungli menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah, dan ketika masyarakat melihat adanya praktik pungli di lembaga pemerintahan, mereka akan kehilangan kepercayaan terhadap integritas dan kredibilitas pemerintah, yang pada akhirnya dapat memicu apatisme dan ketidakpedulian terhadap program pemerintah maupun upaya pemberantasan korupsi. Dalam konteks pelayanan publik, hilangnya kepercayaan ini berimplikasi langsung pada menurunnya legitimasi birokrasi sebagai penyelenggara layanan negara (Prasetyo, 2023).

2. **Terbentuknya Budaya Permisif dalam Birokrasi**
   Berulangnya pola pungutan liar di Indonesia, terkhusus pada kasus Pelabuhan Batam Center mengindikasikan lemahnya mekanisme pengawasan internal yang seharusnya mampu mendeteksi dan mencegah penyimpangan sejak dini. Ombudsman RI (2026) menegaskan bahwa kasus ini mencerminkan lemahnya sistem pengawasan dalam pelayanan publik sehingga membuka ruang bagi aparatur untuk melakukan penyimpangan. Mas'ud et al. (2024) menguatkan hal ini dengan menyatakan bahwa ketidakjelasan prosedur operasional dan kurangnya mekanisme pelaporan yang efektif menciptakan lingkungan yang kondusif bagi terjadinya pungli, dan bahwa pengawasan yang lemah dari atasan serta kurangnya akuntabilitas menjadi faktor penting yang memungkinkan praktik ini terus berlangsung. Ketika akuntabilitas tidak berjalan, aparatur kehilangan rasa tanggung jawab terhadap publik yang seharusnya mereka layani.

3. **Rusaknya Citra Indonesia di Mata Internasional**
   Pelabuhan Batam Center sebagai pintu masuk utama wisatawan asing menempatkan praktik pungli pada dimensi yang lebih strategis, yakni citra Indonesia di mata internasional. Wahyu Ramadhani (2017) menegaskan bahwa dalam konteks globalisasi, pelayanan publik menjadi wajah pertama yang mewakili citra sebuah negara di mata dunia, sehingga kegagalan dalam menjaga integritas pelayanan akan berdampak langsung pada persepsi internasional terhadap negara tersebut. Mahendra et al. (2025) menambahkan bahwa pengalaman buruk pengguna layanan tidak hanya berhenti pada kerugian materiil, tetapi juga membentuk persepsi negatif yang dapat menyebar luas dan pada akhirnya melemahkan daya tarik investasi maupun pariwisata. Dalam jangka panjang, kondisi ini berpotensi menghambat pertumbuhan sektor-sektor strategis yang bergantung pada kepercayaan dan citra positif

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



negara di mata internasional (Mozin et al., 2025). Jika praktik pungli yang dibiarkan berulang akan merusak citra tersebut secara signifikan, yang pada akhirnya berpotensi menghambat pertumbuhan sektor pariwisata sebagai salah satu sumber devisa negara.

4. **Menghambat Penerapan Prinsip *Good Governance***
   Secara keseluruhan, dampak paling fundamental dari praktik pungutan liar adalah terhambatnya penerapan prinsip-prinsip *good governance* dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kaufmann et al. (2003) menekankan bahwa tata kelola pemerintahan yang baik mensyaratkan terpenuhinya empat prinsip utama, yakni transparansi, partisipasi, efektivitas, dan akuntabilitas. Namun ketika praktik pungli dibiarkan berulang tanpa penindakan yang tegas, keempat prinsip tersebut secara bersamaan mengalami kegagalan transparansi biaya layanan tidak terwujud, partisipasi pengguna layanan terhambat oleh intimidasi, efektivitas pengawasan melemah, dan akuntabilitas aparatur tidak berjalan sebagaimana mestinya. Timbuleng et al. (2023) menambahkan bahwa birokrasi yang belum optimal dalam menerapkan prinsip *good governance* akan terus dihadapkan pada persoalan rendahnya efektivitas pelayanan dan lemahnya standar operasional yang pada akhirnya merugikan masyarakat sebagai penerima layanan. Dengan demikian, pemberantasan pungli bukan hanya persoalan penegakan hukum semata, tetapi merupakan prasyarat mendasar bagi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang bersih, transparan, dan berintegritas (Prasetyo, 2023).

4. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Dugaan praktik pungutan liar di Pelabuhan Ferry Internasional Batam Center bukan sekadar pelanggaran etik individual, melainkan cerminan kegagalan sistemik dalam tata kelola pelayanan publik. Kasus ini memperlihatkan lemahnya penerapan tiga indikator *good governance* secara bersamaan, yakni *control of corruption, government effectiveness*, dan *rule of law* (Kaufmann, Kraay, & Mastruzzi, 2003). Mekanisme pengawasan internal yang tidak efektif, minimnya saluran pengaduan yang aksesibel bagi warga negara asing, serta akuntabilitas aparatur yang baru muncul setelah tekanan publik menunjukkan bahwa persoalan utama bukan pada ketiadaan regulasi, melainkan pada kegagalan institusi dalam memastikan etika dan akuntabilitas dijalankan secara konsisten. Kondisi ini pada akhirnya berdampak pada menurunnya kepercayaan publik, terbentuknya budaya permisif dalam birokrasi, serta rusaknya citra Indonesia di mata internasional.

Saran

a. Inspektorat Jenderal perlu memperkuat pengawasan internal yang bersifat preventif melalui audit perilaku aparatur secara berkala, khususnya di pos pemeriksaan yang bersentuhan langsung dengan warga negara asing.
b. Perlu dilakukan integrasi sistem pengaduan layanan publik yang aksesibel bagi pengguna layanan asing, dengan saluran multibahasa yang terhubung langsung ke Ombudsman RI dan Kantor Imigrasi Batam.
c. Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan perlu mengembangkan program penguatan etika dan integritas aparatur secara sistematis, mencakup pelatihan kode etik profesi dan pengawasan ketat terhadap penggunaan ruang pemeriksaan tertutup.

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com



d. Perlu dilakukan evaluasi berkala terhadap penerapan SOP pemeriksaan keimigrasian guna menutup celah struktural yang berpotensi disalahgunakan oleh oknum aparatur.

5. DAFTAR PUSTAKA

Akun Instagram @mothership.sg. (2026, March 25). Judul/Keterangan. Instagram. URL : https://www.instagram.com/p/DWTdYgGlH32/?utm_source=ig_web_copy_link&igsh=NTc4MTIwNjQ2YQ==

Badan Pengelolaan dan Pengusahaan Kepelabuhanan BP Batam. (2024). Terminal Ferry Internasional Batam Center. https://batamport.bpbatam.go.id/tag/terminal-ferry-internasional-batam-center/

Badan Pengusahaan Batam. (2025). Trafik penumpang kapal Batam tembus 6,9 juta, rute Malaysia catat lonjakan tertinggi. Badan Usaha Pelabuhan BP Batam. https://batamport.bpbatam.go.id/trafik-penumpang-kapal-batam-tembus-69-juta-rute-malaysia-catat-lonjakan-tertinggi/

Bisr. M.H & Asmoro. B.T, (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. Journal of Governance Innovation. Volume 1, Number 1.

BP Batam. (2025). Press release: Kinerja kepelabuhanan BP Batam Januari–Oktober 2025. Badan Usaha Pelabuhan BP Batam. https://batamport.bpbatam.go.id/category/press-release/

Creswell, J. W. (1994). Research Design. Qualitative & Quantitative Approaches. California: SagePublication.

Detik.com. (2026). Ada dugaan pungli WNA di pelabuhan, kepala imigrasi Batam dicopot. https://news.detik.com/berita/d-8427971/ada-dugaan-pungli-wna-di-pelabuhan-kepala-imigrasi-batam-dicopot

detiksumut. (2026, March 26). Penjelasan Imigrasi Batam soal WNA Diduga Dipungli Petugas di Pelabuhan. Detiksumut; detikcom. https://www.detik.com/sumut/berita/d-8416414/penjelasan-imigrasi-batam-soal-wna-diduga-dipungli-petugas-di-pelabuhan

Direktorat Jenderal Imigrasi. (2025, September 1). Penumpang yang tiba di tiga bandara internasional dan pelabuhan di Batam wajib deklarasi kedatangan melalui Aplikasi All Indonesia. Kementerian Imigrasi dan Pemasyarakatan RI. https://batam.imigrasi.go.id/berita/2025/09/penumpang-yang-tiba-di-tiga-bandara-internasional-dan-pelabuhan-di-batam-wajib-deklarasi-kedatangan-melalui-aplikasi-all-indonesia

Gartta.com. (2026, Januari 6). Imigrasi Batam setor Rp136 miliar ke negara, kinerja 2025 nyaris sempurna. https://gartta.com/imigrasi-batam-setor-rp136-miliar-ke-negara-kinerja-2025-nyaris-sempurna/

Gusti Yennosa. (2026, March 29). Skandal Pemerasan WNA di Batam, Oknum Imigrasi Terancam Hukuman Berat. Https://Batam.inews.id/; iNews.id. https://batam.inews.id/read/681402/skandal-pemerasan-wna-di-batam-oknum-imigrasi-terancam-hukuman-berat

Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial
Volume 12 No 2, Tahun 2026
E-ISSN: 2988-1986
Open Access:



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

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). Qualitative data analysis: An expanded sourcebook.

Moleong, L. J. (2017). Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.

Mozin, S. Y. (2025). Penerapan Etika Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Birokrasi Pemerintah Daerah. JPS: Journal of Publicness Studies, 2(2), 147-154.

Oktaria Y, Mindartib L.I, Sujarwoto (2023). Urgensi etika pejabat publik dan peranan Generasi Z dalam studi administrasi publik. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, 9(1), 13–25. https://doi.org/10.21776/ub.jiap/2023.009.01.2

Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Kepulauan Riau. (2026). Tingkatkan kualitas pelayanan publik, Ombudsman Kepri dan Imigrasi Batam bahas evaluasi layanan. https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--tingkatkan-kualitas-pelayanan-publik-ombudsman-kepri-dan-imigrasi-batam-bahas-evaluasi-layanan

Ombudsman RI. (2026). Ombudsman soroti dugaan pungli imigrasi Batam Center, pengawasan dinilai lemah. https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwkmedia--ombudsman-soroti-dugaan-pungli-imigrasi-batam-center-pengawasan-dinilai-lemah

Ombudsman RI. (2026). Soroti Kepatuhan Rendah, Ombudsman Bali Dorong Perbaikan Tata Kelola Pungutan Wisatawan Asing. Ombudsman.go.id. https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--soroti-kepatuhan-rendah-ombudsman-bali-dorong-perbaikan-tata-kelola-pungutan-wisatawan-asing

Prasetyo, S. (2023). ETIKA DAN AKUNTABILITAS PELAYAN PUBLIK DALAM TATA KELOLA PEMERINTAH TERKAIT KONSEP “DYNAMIC GOVERNANCE”. The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA), 9(1).

Pressman, J. L., & Wildavsky, A. B. (1973). Implementation: How Great Expectations in Washington are Dashed in Oakland, etc. University of California P..

Redaksi Merdeka. (2026, April 4). Kepala Imigrasi Batam Dinonaktifkan Buntut Dugaan Pungli Turis Asing di Pelabuhan Internasional. Merdeka.com. https://www.merdeka.com/peristiwa/kepala-imigrasi-batam-dinonaktifkan-buntut-dugaan-pungli-turis-asing-di-pelabuhan-internasional-558446-mvk.html?page=3#google_vignette

RRI. (2026, March 29). Imigrasi Batam Jelaskan Kronologi Dugaan Pungli WNA. Rri.co.id - Portal Berita Terpercaya; RRI. https://rri.co.id/batam/regional/2292873/faq.html

Tashakkori, Abbas & Charles Teddlie(eds). (2003). Handbook of Mixed Methods in Social & Behavioral Research. Thousand Oaks, California: Sage Publ. Inc.

*Corresponding author
E-mail addresses: zukhruufii@gmail.com



Timbuleng, M., Johannes, R. A., Pangkey, I., & Mamonto, F. H. (2023). Analisis Etika Pelayanan Publik: Studi Pada Kantor Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah, 15(2), 208-221.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara. LN.2014/No. 6, TLN No. 5494, LL SETNEG: 79 HLM

Yanuarisa,Y. (2020). Akuntabilitas pengelolaan keuangan yayasan yusuf arimatea palangkaraya. Balance: Media Informasi Akuntansi Dan Keuangan,12(2),90-103

Yeremias T. Keban, (2001). Etika Pelayanan Publik: Pergeseran Paradigma, Dilema dan Implikasinya bagi Pelayanan Publik di Indonesia. Universitas Gadjah Mada.

Yudianto, E., Syamsya, M., Mustofa, A., Fian, S., & Nasution, H. (2024). Urgensi etika administrasi publik dalam mewujudkan good governance pada pelayanan publik. Jurnal Niara, 17(1), 162–170.

Zed, M. (2008). Metode penelitian kepustakaan. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.