

# *URGENSI INTEGRASI ZONA INTEGRITAS DAN PELAYANAN PUBLIK*

**Syahrul Husein Al-Farizi**

[syahrulhusein22@gmail.com](mailto:syahrulhusein22@gmail.com)

Fakultas Hukum Universitas Trunojoyo Madura

**Nunuk Nuswardani**

[nunuk.nuswardani@trunojoyo.ac.id](mailto:nunuk.nuswardani@trunojoyo.ac.id)

Fakultas Hukum Universitas Trunojoyo Madura

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan mengkaji dan menganalisis urgensi integrasi zona integritas dan pelayanan publik di Indonesia. Pelayanan publik yang baik merupakan harapan setiap masyarakat. Reformasi birokrasi menjadi langkah yang harus ditempuh untuk melaksanakan pembenahan pada sistem penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien serta lebih baik, sehingga memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Jenis Penelitian ini menggunakan metode penelitian hukum normatif. Adapun pendekatan penelitian ini dilakukan dengan pendekatan perundang-undangan yang digabungkan dengan pendekatan konseptual. Hasil penelitian ini yaitu pengaturan zona integritas di Indonesia mengalami beberapa perubahan, Zona Integritas diatur dalam Permenpan RB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Instansi Pemerintah. Urgensi Integrasi zona integritas di dalam pelayanan publik adalah sebagai upaya yang dilakukan pemerintah dalam pemberantasan tindak pidana korupsi juga sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Integrasi dari dua komponen ini menjadi penghubung setiap sistem penyelenggaraan pemerintah yang meliputi unsur-unsur pelayanan publik, sehingga terjadi harmonisasi antar pembangunan zona integritas dan pelayanan publik. Karena dengan adanya pembangunan zona integritas ini, bukan hanya sebagai pencegahan dan pemberantasan korupsi tetapi juga pelayanan publik yang awalnya banyak proses yang tumpang-tindih, kualitas SDM yang tergolong rendah, terjadinya penyelewengan wewenang, serta pengawasan kurang maksimal menjadi lebih baik. Zona integritas menjadi kewajiban bukan hanya sebagai pilihan. Hal ini akan menjadikan zona integritas sebagai keberhasilan dalam program reformasi birokrasi di Indonesia, terutama dalam sektor pelayanan publik.

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Reformasi Birokrasi, Zona Integritas**

## **ABSTRACT**

*This study aims to examine and analyze the urgency of integration of integrity zones and public services in Indonesia. Good public service is the hope of every community. Bureaucratic reform is a step that must be taken to carry out improvements to an effective, efficient and better government administration system, so as to maximize service to the community. This type of research uses normative legal research methods. The research approach is carried out using a statutory approach combined with a conceptual approach. The results of this study are that the regulation of integrity zones in Indonesia has undergone several changes. Integrity zones are regulated in Permenpan RB Number 90 of 2021 concerning Development and Evaluation*



*of Integrity Zones Towards Areas Free from Corruption and Clean Bureaucratic Areas and Serve in Government Agencies. The urgency of integrating integrity zones into public services is an effort made by the government in eradicating criminal acts of corruption as well as an effort to improve the quality of public services. The integration of these two components becomes a link for every government administration system which includes elements of public services, so that there is harmonization between the development of integrity zones and public services. Because with the development of this integrity zone, not only as prevention and eradication of corruption but also public services, which initially had many overlapping processes, the quality of human resources was relatively low, abuse of authority occurred, and less than optimal supervision became better. The integrity zone is an obligation, not just an option. This will make the integrity zone a success in the bureaucratic reform program in Indonesia, especially in the public service sector.*

**Keywords:** *Public Service, Bureaucratic Reform, Integrity Zone*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Pada masa modern saat ini, pemerintah dituntut lebih inovatif pada saat memberikan sebuah pelayanan yang terbaik kepada warganya. Oleh sebab itu, dibutuhkan pelayanan yang efektif dan efisien untuk pemenuhan kebutuhan "stakeholders" sehingga dapat memberikan layanan barang dan jasa maupun pelayanan administrasi. Secara kuantitas maupun kualitas, permintaan pelayanan publik terus meningkat dikarenakan jumlah penduduk, pendidikan, kebutuhan, dan kesejahteraan masyarakat yang semakin meningkat serta semakin beragamnya lapangan pekerjaan. Pelayanan publik tidak hanya persoalan administratif, tetapi lebih penting daripada itu yaitu pemenuhan keinginan dari masyarakat. Sehingga dibutuhkan kesiapan bagi penyedia pelayanan publik supaya dapat mencapai pelayanan yang baik.

Pemerintah menerbitkan UU/No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk jadi payung hukum pada saat memberikan sebuah pelayanan publik yang terbaik untuk masyarakat. Namun faktannya menurut Datamora dan Malau, hambatan dan kendala masih dialami oleh pemberi layanan dalam memberikan pelayanan

publik.<sup>1</sup> Di tahun 2018 menurut Ombudsman RI atau lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara Negara dan pemerintah menerima laporan atau pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan public sebanyak 8.314 laporan melalui Ombudsman RI dan terintegrasi di aplikasi SIMPel (Sistem Informasi Manajemen Pengadaan Langsung). Berdasarkan klasifikasi dugaan maladministrasi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak adalah penundaan berlarut 2.215 laporan (35,33%), penyimpangan prosedur 1.490 (23,76%), dan tidak memberikan pelayanan 1.080 laporan (17,22%).<sup>2</sup> Berdasarkan laporan ombudsman memang masih rendahnya tingkat kepatuhan dalam pelayanan publik terutama di lingkungan instansi pemerintah daerah.

Berdasarkan kebijakan otonomi daerah, aparat birokrat di pemerintahan daerah bisa

---

<sup>1</sup> Datamora, S., & Malau, H., (2020). Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Di Kota Padang, 1(4). 136-142

<sup>2</sup> Laporan Tahunan Ombudsman RI (2018) [diakses 16 Februari 2023] <https://ombudsman.go.id/produk>.

mengatur dan melaksanakan pelayanan publik yang lebih memperhatikan kebutuhan masyarakatnya. Ada konsep dasar dalam mengatur sebuah perkara yang menginstruksikan pemerintah daerah yaitu adanya inisiatif berdasarkan kehendak masyarakat. Adanya Otonomi daerah yaitu untuk mengatasi berbagai masalah masyarakat daerah demi mencapai kesejahteraan. Namun, kenyataannya pelaksanaan pelayanan publik masih menghadirkan pelayanan yang belum efektif, efisien dan taraf sumber daya manusia yang masih rendah. Dengan hal ini masyarakat menagih peningkatan pelayanan publik yang lebih memiliki kualitas bisa melalui media masa yang mudah diakses. Ombudsman mendapati beberapa aspek yang menjadi permasalahan yaitu rendahnya keterlibatan masyarakat dalam hal ini kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam infomasi standar pelayanan sehingga masalah tersebut memicu timbulnya praktek pungli hingga korupsi.

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan isu yang sangat fundamental karena tuntutan masyarakat semakin tinggi sedangkan praktik pelayanan tidak terjadi transformasi yang signifikan, maka terkait hal itu masyarakat tetap menagih pelayanan publik yang bermutu, meski tagihan tersebut tidak berjalan sesuai yang diharapkan.

Menurut Hapsari Reformasi birokrasi menjadi langkah yang harus ditempuh untuk melaksanakan pembenahan pada sistem penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien serta lebih baik, sehingga memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Reformasi birokrasi berupaya membenahi banyaknya prosedur yang mengalami tumpang tindih antar fungsi-fungsi pemerintah, menyertakan banyak tenaga kerja, dan membutuhkan anggaran cukup banyak. Tidak hanya itu, reformasi birokrasi pun

diartikan membenahi kembali birokrasi dari tingkat terendah hingga paling teratas dan melakukan trobosan baru secara bertahap, substansial, riil, serius, berfikir kritis diluar kebiasaan atau rutinitas, perubahan paradigma, dan usaha yang maksimal.<sup>3</sup>

Untuk mendukung hal tersebut kemudian dicetuskan Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi. Target utama diterbitkannya peraturan presiden ini yaitu, peningkatan kapasitas dan akuntabilitas instansi, pemerintah yang bersih dan bebas praktek KKN, serta meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik.<sup>4</sup> Maka dalam hal ini lembaga atau instansi pemerintah membuat *pilot project* sebagai manifestasi reformasi birokrasi yang dijadikan contoh penerapan pada unit kerja masing-masing lembaga atau instansi, seperti zona integritas. Berdasarkan Permenpan RB No. 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani di lingkungan instansi pemerintah. Artian Zona Integritas adalah predikat yang dikasihkan pada seorang pimpinan dan jajaran instansi pemerintah yang memiliki komitmen guna menciptakan Wilayah Bebas dari Korupsi atau Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani melalui reformasi birokrasi, lebih spesifiknya dalam pencegahan dan pemberantasan tindak pidana korupsi serta meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik.

Pemerintah menjadi peran utama terkait penyediaan layanan publik yang prima bagi

---

<sup>3</sup> Hapsari, J. (dkk). Implementasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di BBWS Pemali Juana Semarang. (2019). *1*, 25–42.

<sup>4</sup> Hanafi, A. S (dkk)., Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dengan Pembangunan Zona Integritas Pada Kementerian Perindustrian. (2020) *4*(1).



seluruh warganya, seperti yang diamanatkan dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Alenia ke-4, yang menekankan kepada pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan warga masyarakatnya.<sup>5</sup> Pada UU/No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dijelaskan bahwa “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”<sup>6</sup> Pelayanan publik ialah upaya yang dikerjakan seseorang atau kelompok birokrasi dengan tujuan memberikan asistensi kepada masyarakat demi tercapainya suatu tujuan.

Pemerintah sebagai fasilitator pelayanan publik berkewajiban dan harus lebih mengupayakan dalam mempersembahkan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan pelayanan publik. Penyedia layanan publik harus fokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal, karena hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menjadi kriteria dari kesuksesan pelayanan publik. Berdasarkan Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti mekanisme pelayanan, ketentuan pelayanan, kecakapan pegawai pelayanan, durasi pelayanan, keadilan dalam menerima pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah berkewajiban dalam hal meningkatkan layanan pada wilayah pelayanan publik. Pelaksanaan pelayanan publik yang baik merupakan harapan masyarakat kepada aparatur pemerintah

Indonesia. Pelayanan publik di Indonesia tak lepas dari UU/No. 25 Tahun 2009, karena undang-undang ini merupakan acuan dari setiap lembaga atau instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada warga dan masyarakat di Indonesia.

Dari uraian diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pembangunan Zona Integritas merupakan kewajiban dari setiap lembaga atau instansi penyelenggara pelayanan publik. Namun pada kenyataannya di Indonesia, beberapa lembaga atau instansi penyelenggara pelayanan publik belum melaksanakan apa yang namanya pembangunan zona integritas, seperti halnya pada daerah-daerah terpencil yang minim akan fasilitas dan kesiapan dari pegawai, serta kualitas sumberdaya manusianya yang tergolong rendah. Di lingkungan Pemerintahan Kabupaten Bojonegoro juga mencanangkan pembangunan zona integritas, dari berbagai instansi pelayanan publik yang ada di Bojonegoro masih banyak yang belum mencanangkan zona integritas.

#### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat ditarik rumusan permasalahan sebagai berikut :

- a. Bagaimana pengaturan zona integritas di Indonesia?
- b. Bagaimana Urgensi pembangunan zona integritas dalam pelayanan publik di Indonesia?

#### **Metode Penelitian**

Berdasarkan permasalahan dan tujuan dari penelitian diatas, maka jenis penelitian yang dipakai dalam kepenulisan ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yakni jenis penelitian hukum yang dipakai dalam penelitian hukum dengan cara menelaah bahan pustaka

---

<sup>5</sup> Lihat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pembukaan

<sup>6</sup> Lihat UU/No. 25 Tahun 2009



yang ada.<sup>7</sup> Penelitian hukum normatif dilakukan guna menghasilkan suatu argumentasi hukum sebagai dasar penentu apakah suatu permasalahan di dalam masyarakat sudah benar atau tidak, serta bagaimana semestinya menurut hukum.<sup>8</sup> Metode pendekatan yang dipakai dalam penulisan penelitian ini menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan (*Statute Approach*). Pendekatan ini dilakukan dengan cara meneliti berbagai peraturan atau beberapa regulasi yang memiliki kaitan dengan isu hukum yang akan dibahas.<sup>9</sup> Kemudian dilakukan juga suatu pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*). Hal dilakukan untuk melihat konsep-konsep hukum yang melatarbelakangi terkait isu hukum yang hendak dibahas.

#### Sumber Bahan Hukum

Adapun Sumber Hukum yang digunakan dalam penulisan ini yaitu :

1. UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. UU/No. 25 Tahun 2009;
3. Perpenpan RB No. 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan atas Permenpan RB No. 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Di Instansi Pemerintah;
4. Permenpan RB No. 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah

Bersih Dan Melayani Di Instansi Pemerintah.

5. Keputusan Menteri PAN No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
6. Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi;
7. UU/No. 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

#### HASIL DAN PEMBAHASAN

##### 1. Pengaturan Zona Integritas Di Indonesia

Zona integritas merupakan produk dari reformasi birokrasi. Pembangunan zona integritas merupakan langkah penting dalam melaksanakan penataan pada sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bebas praktek KKN, serta peningkatan pelayanan publik yang lebih berkualitas. Konsep zona integritas sebenarnya bermula dari konsep pulau integritas atau "*Island of Integrity*" yang biasa diterapkan oleh negara maupun *Non Government Organization* (NGO) untuk menunjukkan semangat dalam skema pemberantasan dan pencegahan korupsi. Menurut Mosepa, reformasi birokrasi yang diartikan sebuah transformasi dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan Indonesia. Namun dalam pelaksanaannya banyak hambatan yang dialami, seperti halnya wewenang yang salah dipergunakan, praktek KKN, dan minimnya pengawasan. Pelayanan birokrasi di Indonesia melewati banyak intervensi yang rawan terhadap korupsi yang sudah bukan menjadi rahasia publik.

Untuk mendukung hal tersebut kemudian dicetuskan Peraturan Presiden No. 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi

<sup>7</sup> Peter Mahmud Marzuki, (ed) *Metode Penelitian Hukum* (Jakarta, Predana Media Group, 2011), hlm. 98.

<sup>8</sup> *Ibid*, hlm. 10

<sup>9</sup> *Ibid*, hlm. 93

Birokrasi, target utama dari diterbitnya undang-undang ini, pada peningkatan kapasitas dan akuntabilitas organisasi, pemerintah yang bersih dan bebas praktek KKN, serta peningkatan kualitas dalam memberikan pelayanan publik. Maka dalam hal ini lembaga atau instansi pemerintah membangun “pilot project” sebagai manifestasi reformasi birokrasi yang bisa menjadi contoh penerapan pada unit kerja masing-masing lembaga atau instansi seperti zona integritas, kemudian diterbitkan undang-undang tentang pedoman pembangunan zona integritas dengan Peraturan Menteri Pemberdaayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 10 Tahun 2019 yang merupakan perubahan dari Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani di lingkungan instansi pemerintah. Pembangunan zona integritas bertujuan untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Bersih dan Bebas Melayani sebagai upaya dalam mencegah paktek korupsi dan peningkatan kualitas dalam memberikan pelayanan publik, hal ini sejalan dengan konsep *Good Governance*.

Oleh sebab itu, pilot projek dibutuhkan dalam pembangunan zona integritas pada unit kerja atau satuan kerja. Pelaksanaan zona integirtas pada unit atau satuan kerja, ditekankan pada lembaga atau instansi yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini diharapkan yang memiliki antusias dalam membangun zona integritas dan mendapat predikat menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani dapat menjadi panutan bagi unit atau satuan kerja lain terkait penerapan tata kelola yang baikdan memberikan pelayanan publik

yang maksimal serta berintegritas.

Seiring berjalannya reformasi birokrasi di Indonesia, pengaturan komponen penilaian zona integritas yang diatur pada Peraturan Menteri Pemberdaayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 10 Tahun 2019 yang merupakan perubahan dari Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani di lingkungan instansi pemerintah, sudah tidak sesuai sehingga perlu diganti. Banyak hambatan yang dialami terpautt mekanisme penilaian pembangunan zona integritas yang dicoba oleh Tim Penilai Internal (TPI) lembaga pemerintah dan penilaian oleh Tim Penilai Nasional (TPN). Salah satunya meruapakan pada sumber daya manusia yang melakukan penilaian, mekanisme penilaian yang perlu dilaksanakan, dan pengisian lembar kerja penilaian. Maka, untuk menjamin mutu proses sertahasil penilaian dan berjalannya pembangunan zona integritas menuju WBK atau WBBM, pemerintah menerbitkan PermenpanRB No. 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Instansi Pemerintah. Peraturan Menti ini dimaksudkan sebagai acuan dan pedoman bagi instansi pemerintah dalam pembangunan dan evaluasi zona integritas.

## **2. Integrasi Zona Integritas Dan Pelayanan Publik Di Indonesia**

Pelayanan publik pada pokoknya menyangkut aspek yang begitu luas. Pelayanan publik ialah upaya pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Secara kuantitas dan kualitas permintaan pelayanan



publik terus meningkat dikarenakan jumlah penduduk, pendidikan, kebutuhan, dan kesejahteraan masyarakat yang terus meningkat serta semakin beragamnya lapangan pekerjaan. Pemerintah sebagai pelayan masyarakat mempunyai kewajiban dalam memberikan pelayanan yang prima. Sebab salah satu kewajiban pemerintah ialah melakukan aktivitas pembangunan serta pelayanan selaku wujud dari tanggung jawab universal pemerintah untuk melahirkan masyarakat yang sejahtera.

Pelayanan yang baik serta prima hendak dialami oleh masyarakat kalau lembaga ataupun instansi yang sediakan jasa pelayanan tersebut betul-betul bisa melayani dengan beradab dan profesional dengan mutu standar pelayanan, tahapan yang baik, mudah, nyaman, tertib, terdapat kepastian biaya dan waktu. Masyarakat hendak mengalamii kepuasan kalau menerima pelayanan yang beradab dan profesional dari penyedia layanan. Bila mereka mendapatkan kepuasan dari layanan yang diberikan, secara tidak langsung muncull keyakinan dari masyarakat selaku pengguna jasa untuk memanfaatkan kembali layanan tersebut. Tidak hanya itu sumber daya manusia jadi sebuah aspek penentu kesuksesan dalam memberikan layanan. Tenaga kerja atau pegawai sebagai sumber daya manusia yang melakukan pelayanan diharuskan mempunyai kompetensi, kemampuan, dan sikap yang baik.

Aparat pemerintah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat harus memiliki integritas dalam prinsip hidupnya, seperti bekerja secara jujur dan benar, bisa memegang komitmen, dan konsisten dalam melakukan pekerjaan. Maka dalam menjalankan kewajiban sebagai penyedia layanan akan memberikan pelayanan yang memiliki kualitas dan memberi kepuasan pada masyarakat penerima layanan.

Pelaksanaan pelayanan publik adalah upaya pemerintah dalam pemenuhan kebutuhan utama dan hak-hak tiap pemangku kepentingan/stakeholder atas barang dan jasa, serta pelayanan administrasi yang disiapkan penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 menekankan pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan warga masyarakatnya, sehingga daya guna sebuah sistem pemerintahan diputuskan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan publik tidak hanya menaruh instrumen pada keberlangsungan birokrasi untuk mengabolisi tanggungjawab pemerintah, lebih dari itu, karena pelayanan publik ialah esensi fundamental untuk menciptakan suatu keadilan sosial. Dapat disimpulkan bahwa terdapat urgensi pelayanan publik yang esensial yaitu, baik buruknya pelayanan publik secara menyeluruh dapat mempengaruhi dan menentukan daya saing suatu bangsa atau negara.

Dalam konteks Good Governance, pelayanan publik ialah pintu pokok dari reformasi birokrasi pemerintah, sebab di dalam pelayanan publik terdapat ruang dimana birokrasi pemerintahan berhubungan secara langsung dengan masyarakat. Untuk meningkatkan pelayanan yang lebih baik, pemerintah telah melaksanakan yang namanya reformasi birokrasi. Menurut Dwiyanto dalam Hapsari, reformasi birokrasi Merupakan langkah yang harus ditempuh untuk melakukan pembenahan pada sistem penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik, efektif dan efisien sehingga memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat. Reformasi birokrasi berupaya membenahi banyaknya proses tumpang tindih agar fungsi-fungsi pemerintah, melibatkan banyak tenaga kerja, dan membutuhkan anggaran yang banyak. Tidak hanya itu, reformasi birokrasi juga memiliki arti menata ulang birokrasi dari tingkat



terendah hingga paling teratas dan melakukan terobosan baru dengan langkah-langkah bertahap, substansial, riil, serius, berfikir kritis diluar kebiasaan atau rutinitas, perubahan paradigma, dan dengan usaha yang maksimal.

Diterbitkannya Perpres No. 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi merupakan upaya dalam pembangunan reformasi birokrasi di Indonesia. Target utama dari diterbitnya undang-undang ini yaitu, meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas organisasi, pemerintah yang bersih dan bebas praktek KKN, serta meningkatkan pelayanan publik. Maka dalam hal ini lembaga atau instansi pemerintah membuat pilot project sebagai manifestasi reformasi birokrasi yang menjadi contoh pelaksanaan pada unit kerja masing-masing lembaga atau instansi seperti zona integritas.

Reformasi Birokrasi dikatakan “sebagai pergantian signifikan terhadap elemen-elemen dalam birokrasi antara lain terhadap kelembagaan, SDM pekerja, ketatalaksanaan, akuntabilitas, dan pengawasan serta pelayanan publik, yang dikerjakan dalam kondisi sadar untuk menempatkan tubuh (birokrasi) kembali pada skema menterbiasakan tubuh dengan kondisi lingkungan yang berganti-ganti. ” Artinya dalam reformasi birokrasi adalah salah satu upaya dalam membangun kepercayaan rakyat.

Ruang lingkup reformasi birokrasi bukan hanya berpatok kepada proses dan ketentuan, namun jga memberikan transformasi di tingkatan struktur dan yang terpaut dengan sikap dan tingkah laku. Oleh sebabnya mempunyai ikatan terhadap suatu wewenang dan kekuasaan. Adanya reformasi birokrasi ialah harapan untuk warga negara terhadap pemerintah agar dapat melawan terhadap adanya KKN selain itu diharapkan dapat memberikan pelayanan yang

bersih, akuntabel serta responsif dalam pelayanan public.

Supaya reformasi birokrasi bisa berjalan sebagaimana mestinya penting untuk dilakukan terhadap langkah-langkah manajemen pembaruan. Dimna yang terkait dengan manajemen perubahan ialah suatu proses mendiagnosa, menginisialis, mengimplementasi, serta mengintegrasikan perubahan perorangan, kelompok, ataupun organisasi pada skema membiasakan tubuh dan mengantisipasi transformasi lingkungannya supaya senantiasa tetap berkembang, tumbuh, dan menciptakan suatu keuntungan.

Integritas public sebagai penilaian terhadap kualitas dalam tingkah laku seseorang dimana dalam hal tersebut yang ada dalam suatu organisasi apakah sesuai dengan nilai-nilai yang ada sehingga dapat diterima oleh anggota organisasi maupun masyarakat, maka dengan demikian dampaknya bisa meningkatkan kualitas terhadap pelayanan public. Maka dengan demikian integritas publik berkaitan dengan tiga kemampuan yakni, mandiri dalam artian telah sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma sehingga bisa memperjuangkan kekhasannya dengan visi misinya sendiri, jujur yang mana dalam hal ini dapat dilihat dari hal capaian serta tindakan. Selain itu adanya sikap perhatian maupun bertanggung jawab ketika ada suatu permasalahan yang terkait dengan kepentingan publik.

Dalam konteks pemerintahan yang dimaknai secara umum, terkait dengan integritas berkaitan dengan komitmen pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan yang bersih serta tidak adanya suatu praktik korupsi. Oleh karena itu Integritas dapat diangan seperti sesuatu yang ideal. Kepribadian yang memiliki budi pekerti dan tealadan di bawah tendensi sikap moral yang positif sehingga dapat



menggambarkan sikap berintegritas untuk setiap pejabat pemerintah.

Munculnya konsep Integritas dalam pemerintahan karena diakibatkan oleh suatu permasalahan yang terjadi dalam tubuh birokrasi, seperti Pola pikir (mindset) bahkan dalam etika budaya kerja (culture set) apabila dalam pihak pemerintah masih tidak sesuai dengan harapan dampaknya terhadap pelayanan, dan bisa berpengaruh terhadap produktifitas dari pelayanan yang ada.

Integritas dalam birokrasi pemerintahan dapat dinilai dengan ada tidaknya pejabat yang korup, terlihat tidaknya uang sogok yang dilakoni oleh aparatur, terlihat tidaknya standar operasional metode, kesesuaian teknik jasa dengan standar yang terlihat, transparansi data seimbang serta kilat dalam memberikan jasa dan juga mudahnya publik dalam perihal keluhan layanan.

Terbentuknya integritas dalam satu negara tidak lepas dari adanya pemerintah terutama dalam membuat peraturan. Selain itu tanpa adanya aturan tentang integritas, bisa saja akan mengalami kesulitan dalam kehidupan social masyarakatl. Maka dengan demikian, dalam memcetak suatu peraturan pemerintahan dharuskan dapat bersikap adil serta tidak menyulitkan pihak satu maupun dengan pihak yang lain.

Selain itu, menjalankan pemerintahan yang baik bukan cuma dari cara membentuk peraturan akan tetapi bagaimana cara menerapkannya dengan baik, seperti pelayanan, penegakan aturan dan sebagainya.

Tahapan paling utama pada Zona Integritas ialah pembangunan. Pembangunan memiliki arti membangun integritas di unit instansi pemerintah dengan beragam transformasi dan pembetulan yang terencana, terpadu, menyeluruh dan sistematis. Membangun integritas memiliki arti

membangun proses, membangun aparatur, dan membangun budaya. Membangun proses memiliki arti membangun beragam rancangan, SOP, dan kebijakan guna pencegahan terjadinya korupsi dan perbuatan merugikan lainnya. Berbagai contoh, seperti membangun sistem pemantauan gratifikasi, membangun Whistleblowing System (WISE), membangun sistem pengendalian internal, dan sebagainya. Membangun aparatur memiliki arti membangun mindset yang sangat sulit, sebab akan didapati kesungkapan bahkan penentangan. Selain daripada itu dibutuhkan waktu yang cukup lama dengan membiasakan secara terus menerus. Masih beragam yang perlu dilakukan, tak perlu bimbang mengukuhkan diri kepada birokrasi yang diperbarui ini. Pada finalnya, efisiensi Zona Integritas dipastikan melalui konsistensi pimpinan serta seluruh jajaran pegawai dalam berkomitmen. Beragam cerita keberhasilan pembangunan Zona Integritas di Indonesia dan di berbagai negara memperlihatkan kalau komitmen menjadi ketentuan atau suatu lembaga yang memiliki integritas. Kalau komitmen kokoh, maka menjadikan institusi yang bersih dari korupsi dan bebas melayani melewati Zona Integritas menjadi seberkas harapan. Namun jikalau komitmen tidak kokoh, maka zona integritas yang dicita-citakan hanya akan menjadi sebatas bayangan dan pencitraan.

Menjaga integritas dan memberikan pelayanan berkualitas merupakan contoh reformasi birokrasi dalam pembangunan zona integritas. Maka dari itu, pembangunan zona integritas menjadi komponen yang penting dalam pada usaha menanggulangi praktek korupsi di pemerintahan. Hal yang ditekankan pada Zona Integritas ialah kalau sangat diinginkan terlahir zona-zona atau "island-island" baru yang ikut serta menggunakan sistem integritas di organisasinya. Munculnya "island" baru ini



disebabkan melewati mekanisme simulasi oleh unit instansi pemerintah yang lain pada unit instansi pemerintah yang sudah menerapkan proses integritas lebih dahulu. Selain zona integritas yang merupakan contoh reformasi birokrasi, ada suatu konsep tatanan pemerintahan yang baik dan bersih bebas korupsi. Konsep itu ialah *good governance* yang dimaknai sebagai manajemen tata kelola pemerintahan yang baik, manajemen dari tata kelola pemerintahan yang baik ialah dengan munculnya pemerintahan yang menjunjung nilai-nilai demokratis. Pemerintahan dengan nilai-nilai demokratis merupakan pemerintahan dengan sifat terbuka terhadap suatu kritikan dan rakyat yang memegang kontrol sepenuhnya.

Pada Pembangunan zona Integritas menuju WBK-WBBM memiliki enam aspek pembangunan. Aspek tersebut adalah Manajemen Perubahan, Penataan Tatalaksana, Penataan Sistem Manajemen SDM, Penguatan Akuntabilitas, Penguatan Pengawasan, dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Pada aspek manajemen perubahan, tujuannya mengubah prosedur dan mekanisme kinerja instansi serta pola berpikir (*mindset*) dan cara kerja (*culture set*) individu-individu ASN agar menjadi lebih terbiasa, lebih inovatif, responsif, profesional, teliti, ulet dan jujur untuk bisa memenuhi modernisasi zaman dan tuntutan masyarakat terus meningkat. Aspek ini membutuhkan keikutsertaan semua anggota untuk mencapai hal ini. Pada aspek penataan tatalaksana, memiliki sebuah tujuan untuk meningkatkan efektivitas prosedur, efisiensi, proses dan mekanisme kerja yang jelas. Aspek ini pun memiliki tujuan untuk mencapai kebijakan yang terbuka kepada publik. Penataan Sistem Manajemen SDM Aparatur memiliki tujuan meningkatkan profesionalitas Sumber Daya Manusia setiap pejabat public

pada Zona Integritas. Penguatan Akuntabilitas memiliki tujuan meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas setiap hasil kerja di setiap kelembagaan pemerintah. Akuntabilitas hasil kerja ialah manajemen kewajiban lembaga pemerintah dalam mengamanahkan kesuksesan atau ketidakberhasilan penerapan skema dan perbuatan guna menggapai visi misi golongan. Penguatan pengawasan memiliki tujuan meningkatkan penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan terbebas dari tindak KKN pada setiap lembaga pemerintah.

Dengan dilaksanakannya enam aspek tersebut oleh setiap unit kerja secara berkelanjutan dan konsisten, maka akan terwujud transformasi yang lebih baik dalam kualitas tata kelola pemerintahan sehingga berdampak pada stakeholders yang mengalami kualitas layanan yang semakin prima dan bebas adanya korupsi.

Pembangunan zona integritas menuju WBK/WBBM memiliki tujuan utama yaitu dalam hal pencegahan tindakan korupsi, kolusi dan nepotisme serta peningkatan pelayanan publik yang berkualitas. Pada implementasinya yaitu dengan selalu bersusahpayah meningkatkan akuntabilitas kinerja, membuat janji kinerja dan melakukan sosialisasi tentang anti gratifikasi dan penanggulangan korupsi. Langkah pertama yang dilakukan pada penanganannya dalam suatu unit kerja dalam pembangunan ZI menuju WBK/WBBM ialah dengan membuat dan ditanda tangannya Pakta Integritas yang kemudian pihak stakeholder atau pemangku kepentingan/masyarakat menjadi saksi, penandatanganan ini ialah tonggak awal dan menjadi landasan pokok dalam sebuah pertimbangan. Untuk mendukung kegiatan tersebut di perlukan kedudukan pemangku kepentingan atau masyarakat. Masyarakat juga di dorong untuk berpartisipasi aktif dalam pemantauan, evaluasi dan melakukan perbaikan



dalam hal pencegahan perbuatan korupsi. Membuat janji kinerja yang jelas dan evaluasi pekerjaan yang dilakukan untuk melihat apakah sudah berdasarkan dengan yang tercantum dalam janji kinerja yang diharapkan. Pelayanan kepada stakeholder atau masyarakat perlu ditingkatkan guna memberikan kepuasan warga pemangku kepentingan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik ialah upaya dalam meningkatkan kualitas dan inovasi pada sebuah sistem pelayanan publik di setiap lembaga pemerintah tahap demi tahapan berdasarkan yang dibutuhkan dan keinginan masyarakat. Guna menciptakan kembali kepercayaan masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik perlu dilakukan peningkatan kualitas dalam sebuah pelayanan publik, sebagai bagian dari peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan memanfaatkan pengaduan masyarakat sebagai fasilitas dalam skema peningkatan pelayanan publik.

Pembangunan zona integritas menjadi langkah yang harus ditempuh untuk melakukan pembaruan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik, bebas praktek KKN, serta pelayanan publik yang berkualitas. Zona integritas menjadi urgensi dalam pelayanan publik di Indonesia. Integrasi zona integritas dan pelayanan publik menjadi penghubung setiap komponen penyelenggaraan layanan barang dan jasa serta layanan administrasi pemerintah, sehingga terjadi harmonisasi antar keduanya. Karena dengan adanya pembangunan zona integritas ini, bukan hanya sebagai pencegahan dan pemberantasan tindak pidana korupsi tetapi juga pelayanan publik yang awalnya banyak proses yang tumpang-tindih, kualitas SDM yang tergolong rendah, terjadinya penyelewengan wewenang, serta pengawasan yang kurang maksimal menjadi lebih baik dan berkualitas. Hal ini menjadikan zona integritas sebagai

keberhasilan dalam program reformasi birokrasi di Indonesia, terutama dalam sektor pelayanan publik.

## **PENUTUP**

### **KESIMPULAN**

1. Pengaturan zona integritas di Indonesia mengalami beberapa perubahan. Generasi pertama yaitu Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani di lingkungan instansi pemerintah. Dengan dilaksanakannya pembangunan zona integritas bertujuan untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Bersih dan Bebas Melayani, yang kemudian diubah dengan Peraturan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 yang merupakan generasi kedua. Seiring berjalannya reformasi birokrasi di Indonesia, Peraturan Menteri ini harus diganti karena sudah tidak sesuai pedoman yang kemudian diganti dengan Permenpan RB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Instansi Pemerintah.
2. Urgensi Integrasi zona integritas di dalam sebuah pelayanan publik adalah sebagai upaya yang dilakukan pemerintah dalam pemberantasan tindak pidana korupsi juga sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan public. Integrasi dari dua komponen ini menjadi penghubung setiap sistem penyelenggaraan pemerintah yang



meliputi unsur-unsur pelayanan public, sehingga terjadi harmonisasi antar zona integritas dan pelayanan publik. Karena dengan adanya pembangunan zona integritas ini, bukan hanya sebagai pencegahan dan pemberantasan tindak pidana korupsi tetapi juga pelayanan publik yang awalnya banyak proses yang tumpang-tindih, kualitas SDM yang tergolong rendah, terjadinya penyelewengan wewenang, serta pengawasan yang kurang maksimal menjadi lebih baik dan berkualitas. Zona integritas menjadi salah satu langkah penting dalam penataan sistem penyelenggaraan pemerintah. Zona integritas menjadi kewajiban bukan hanya sebagai pilihan. Hal ini menjadikan zona integritas sebagai keberhasilan dalam program reformasi birokrasi di Indonesia, terutama dalam sektor pelayanan publik.

#### SARAN

1. Perlu dilakukan perubahan peraturan zona integritas yang mengatur saksi yang tegas bagi aparatur pegawai yang menyalahgunakan wewenang, tidak sesuai standar prosedur dan asas-asas pelayanan publik yang baik.
2. Setiap instansi pemerintah wajib melaksanakan zona integritas. Reformasi birokrasi saat ini menuntut agar setiap lembaga dan instansi pemerintah berkomitmen dalam pembangunan zona integritas untuk merealisasikan Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Bersih Bebas Melayani, yang pada dasarnya sebagai upaya pemberantasan dan pencegahan praktek KKN, dan peningkatan kualitas

pelayanan publik serta sesuai dengan prinsip *Good Governance*.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Andita. (2019). *Integritas Sosial Masyarakat Transmigran i Desa Kadaila Kecamatan Karossa Kabupaten Mamuju Tengah*.
- Datamora, S., & Malau, H. (2019). Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Untuk Masyarakat di Kota Padang. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Administrasi Publik*, 1(4), 136–142.
- Dwiyanto, A. (2017a). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi* (hal. 14). Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2017b). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hanafi, A. S., & Harsono, M. (2020). Pelaksanaan Reformasi Birokrasi dengan Pembangunan Zona Integritas Pada Kementerian Perindustrian. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 4(1).
- Hapsari, J., Purnaweni, H., & Priyadi, B. P. (2019). Implementasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di BBWS Pemali Juana Semarang. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1, 25–42.
- Haryatmoko. (2011). *Etika Publik untuk Integritas Pejabat Publik dan Politisi*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Mosepa, H. A., Rahman, A. A., & Rozarius, F. (2018). Pembangunan Zona Integritas di Pengadilan Tata Usaha Negara Tanjungpinang. *Jurnal Hukum Peratun*, 1, 183–202.
- OECD. (2009). *OECD Principles for Integrity in Public Procurement*.
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik

- Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi*, 2, 56–65.
- Wendha, A. P. (2013). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar. *Jurnal Manajemen, Strategi Bisnis, dan Kewirausahaan*, 7, 19–28.
- Abdoellah & Rusfiana. Teori & Analisis Kebijakan Publik. 2016. Bandung: Alfabeta.
- Mahmudi. Manajemen Kinerja Sektor Publik. 2007. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Moenir. A.S. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. 2006. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mursyidah & Choiriyah. Manajemen Pelayanan Publik. 2020. UMSIDA Press.
- Nuryanti Mustari. Pemahaman Kebijakan Publik. Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kebijakan Publik: Yogyakarta: LeutikaPrio.
- Peter Mahmud Marzuki. Penelitian Hukum. 2016. Jakarta: Kharisma Putra Utama, hlm. 182
- Peter Mahmud Marzuki. Penelitian Hukum Edisi Revisi Cetakan 13. 2017. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 141
- Peter Mahmud Marzuki, Metode Penelitian Hukum (Edisi Revisi). 2011. Jakarta. Predana Media Group. hlm. 98.
- Philip Kotler. Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1. 2009. Jakarta. Erlangga
- Sinambela. L.P. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. 2014. Jakarta: Bumi Aksara.

