

Urgensi Integrasi Zona Integritas dan Pelayanan Publik

Mukti¹, Muhammad Win Afgani², Afriantoni³

^{1,2,3}Program Studi Magister Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang, Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri No.Km.3, RW.05, Kemuning, Kota Palembang, Sumatera Selatan
Mukti79starone@gmail.com

Abstract

This research aims to examine and analyze the urgency of the integration of integrity zones and public services in Indonesia. This type of research uses normative legal research methods. The approach to this research is carried out with a legislative approach combined with a conceptual approach. The result of this research is that the regulation of integrity zones in Indonesia has undergone several changes, because with the development of this integrity zone, not only as a prevention and eradication of corruption but also public services which initially had many overlapping processes, the quality of human resources that was relatively low, the occurrence of abuse of authority, and supervision that is not optimal is better. The integrity zone is an obligation, not just an option. This will be an integrity zone as a success in the bureaucratic reform program in Indonesia, especially in the physical public service sector.

Keywords: Public Service, Bureaucratic Reform, Integrity Zone

Abstrak

Penelitian ini bertujuan mengkaji dan menganalisis urgensi integrasi zona integritas dan pelayanan publik di Indonesia. 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, 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 menjadi zona integritas sebagai keberhasilan dalam program reformasi birokrasi di Indonesia, terutama dalam sektor pelayanan publik fisik.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Reformasi Birokrasi, Zona Integritas

Copyright (c) 2024 Mukti, Muhammad Win Afgani, Afriantoni

✉ Corresponding author: Mukti

Email Address: Mukti79starone@gmail.com (Jl. Prof. K. H. Zainal Abidin Fikri, Kota Palembang, Sumsel)

Received 20 June 2024, Accepted 27 June 2024, Published 04 July 2024

PENDAHULUAN

Pada masa moderat ini, pemerintah dituntut lebih inovatif pada saat pemberian sebuah pelayanan yang terbaik kepada warganya. Oleh karena itu dibutuhkan pelayanan yang efektif dan efisien untuk pemenuhan kebutuhan “*stakeholders*” sehingga dapat memberikan pelayanan barang dan jasa maupun pelayanan administrasi. Secara kualitas maupun kuantitas, permintaan pelayanan publik terus meningkat dikarenakan jumlah penduduk pendidikan, kebutuhan, dan kesejahteraan masyarakat yang semakin meningkat serta semakin beragamnya lapangan pekerjaan khusus pelayanan publik tidak hanya persoalan administrasi, tetapi lebih penting daripada itu yaitu pemenuhan keinginan dari masyarakat. Sehingga dibutuhkan kesiapan bagi penyediaan pelayanan publik supaya dapat mencapai pelayanan yang terbaik.(Al-Farizi & Nuswardani, 2023)

Pemerintah menerbitkan undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik untuk jadi payung hukum pada saat pemberian sebuah pelayanan publik yang terbaik untuk masyarakat. Namun faktanya menurut Datamora dan Malau, hambatan dan kendala masih dialami oleh pemberi layanan dalam memberikan pelayanan public. (1) 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 pengajuan masyarakat atas gejala maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 8314 laporan melalui Ombudsman RI dan terintegrasi di aplikasi SIMPel (Sistem Informasi Manajemen Pengadaan Langsung).(Wilujeng & Pramudyastuti, 2020) Berdasarkan kualifikasi dugaan maladministrasi yang menempati urutan ketiga terbanyak adalah penundaan berlarut 2.215 laporan (35,33%), penyimpangan prosedur 1.490 (23,76%), dan tidak memberikan pelayanan 1.080 laporan (17,22%) (2) Berdasarkan laporan Ombudsman memang masih rendahnya tingkat kepatuhan dalam pelayanan publik terutama di lingkungan instansi pemerintah daerah.(Kusuma et al., 2014)

Berdasarkan Kebijakan otonomi daerah, aparat beroperasi di pemerintahan daerah bisa mengatur dan melaksanakan pelayanan publik yang lebih memperhatikan kebutuhan masyarakatnya. Pada konsep dasar dalam mengatur sebuah perkara yang menginstruksikan pemerintah daerah yaitu adanya inisiatif berdasarkan kehendak masyarakat.(Andri & Ilosa, 2022) Adanya otonomi daerah yaitu untuk mengatasi berbagai masalah masyarakat daerah dan mencapai kesejahteraannya. Namun, kenyataannya pelaksanaan pelayanan publik masih menghadirkan pelayanan yang belum efektif, efisien dan syarat sumber daya manusia yang masih rendah. (Andadari & Sani, 2024) Dengan hal ini masyarakat menagih peningkatan pelayanan publik yang lebih memiliki kualitas bisa melalui media massa yang mudah diakses. Ombudsman menempati beberapa aspek yang menjadi permasalahan yaitu rendahnya keterlibatan masyarakat dalam hal ini kolaborasi antara pemerintah dan masyarakat dalam informasi standar pelayanan sehingga masalah tersebut memicu timbulnya praktek publik hingga korupsi.(Rachmawati et al., 2023) Peningkatan kualitas publik merupakan isu yang sangat fundamental karena tuntutan masyarakat semakin tinggi sedangkan praktik layanan tidak terjadi transformasi yang signifikan, maka terkait hal itu masyarakat tetap menagih pelayanan publik yang bermutu, mesti tagihan tersebut tidak berjalan sesuai yang diharapkan.

Menurut Hapsari reformasi birokrasi menjadi langka yang harus ditempuh untuk melaksanakan pembenahan pada sistem penyelenggaraan pemerintah 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 terobosan baru

secara bertahap, substansial, riil, serius, berpikir kritis di luar kebiasaan atau rutinitas, perubahan paradigma dan usaha yang maksimal.(3) Untuk mendukung hal tersebut kemudian dicetuskan Peraturan Presiden Nomor 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(4). (Fauzi & Program, 2018)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 nomor 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 demokrasi bersih dan melayani melalui reformasi birokrasi, lebih spesifiknya dalam pencegahan dan pemberantasan tindak pidana korupsi serta meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik.(Jukris & Jaya, 2023)

Pemerintah menjadi peran utama terkait penyediaan layanan publik yang prima bagi seluruh warganya, seperti yang diamanatkan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia tahun 1945 alinea ke-4 yang menekankan kepada pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan warga masyarakatnya(5). Pada UU Nomor 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.”(6) Pelayanan publik ialah upaya yang dikerjakan seseorang atau kelompok birokrasi dengan tujuan memberikan eksistensi kepada masyarakat demi tercapainya suatu tujuan.(Wahju Wibowo & Imam Nuryanto, 2022)

Pemerintah sebagai fasilitator pelayanan publik berkewajiban dan harus lebih mengupayakan dalam mempersembahkan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan pelayanan publik. Penyedia layanan publik arus fokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal karena hal tersebut berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat yang menjadi kriteria dari kesuksesan pelayanan publik fisik berdasarkan Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti mekanisme pelayanan utama ketentuan pelayanan kecakapan pegawai pelayanan karena 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 Nomor 25 Tahun 2009, karena undang-undang ini merupakan acuan dari setiap lembaga atau instansi pemerintah dalam melaksanakan pelayanan kepada warga dan masyarakat di Indonesia. (Sari, 2018)

Dari uraian di atas, 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 persiapan dari pegawai, serta kualitas sumber daya manusianya yang tergolong terendah. Di lingkungan pemerintahan Kabupaten Musi Banyuasin juga mencanangkan pembangunan zona integritas, dari berbagai instansi pelayanan publik yang ada di Kabupaten Musi Banyuasin masih banyak yang belum merencanakan zona integritas.

METODE

Berdasarkan permasalahan dan tujuan dari penelitian di atas, maka jenis penelitian yang dipakai dalam penulisan ini menggunakan metode penelitian hukum normatif yakni jenis penelitian hukum yang dipakai dalam penelitian hukum dengan cara menelaah bahan pustaka yang ada. penelitian hukum normatif dilakukan guna menghasilkan suatu argumentasi hukum sebagai dasar penentu apakah suatu permasalahan di dalam masyarakat tidak benar atau tidak, serta bagaimana semestinya menurut hukum. Metode pendekatan yang dipakai dalam penulisan penelitian ini menggunakan pendekatan peraturan perundang-undangan (*Statute Approach*). Pendekatan ini dilakukan dengan cara meneliti berbagai peraturan dan beberapa regulasi yang memiliki kaitan dengan isu hukum yang akan dibahas. Kemudian dilakukan juga suatu pendekatan konseptual (*Conceptual Approach*) Hal ini dilakukan untuk melihat konsep-konsep hukum yang melatarbelakangi terkait isi hukum yang hendak dibahas.

HASIL DAN DISKUSI

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 sebelumnya bermula dari konsep Pulau integritas atau "*Island of integrasi*" yang biasa diterapkan oleh negara maupun *non government organization* (NGO) untuk menunjukkan semangat dalam skema pemberantasan dan pencegahan korupsi. Menurut Mosepa, reformasi beroperasi yang diartikan sebuah transformasi dalam paradigma dan tata kelola pemerintahan Indonesia. Namun dalam pelaksanaannya banyak hambatan yang dialami, seperti halnya wewenang yang telah dipergunakan,

praktik KKN dan miminnya penguasaan pelayanan birokrasi di Indonesia melewati banyak intervensi yang rawan terhadap korupsi yang sudah bukan menjadi rahasia publik.(Eprilianto et al., 2019)

Untuk mendukung hal tersebut kemudian dicetuskan Peraturan Presiden Nomor 81 tahun 2010 tentang *grand Design* Reformasi Birokrasi, target utama dari terbitnya 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 organisasi 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 Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 tahun 2019 yang merupakan perubahan dari Peraturan Menteri Pemberdayaan 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 kantor pemerintah. Pembangunan zona integritas bertujuan untuk mewujudkan wilayah bebas dari korupsi dan wilayah bersih dan bebas melayani sebagai upaya dalam mencegah praktek korupsi dan peningkatan kualitas dalam memberikan pelayanan publik hal ini sejalan dengan konsep *good governmence*.(Eprilianto et al., 2019) Oleh sebab itu, pilot project dibutuhkan dalam pembangunan zona integritas pada unit kerja atau satuan kerja. Pelaksanaan zona integritas pada unit atau satuan kerja ditekankan pada lembaga atau instansi yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini diharapkan masyarakat memiliki antusias dalam pembangunan zona integritas dan mendapat predikat menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani dapat menjadi panutan bagi unit atau satuan kerja lainnya terkait penerapan tata kelola yang baik dan memberikan pelayanan publik yang maksimal serta berintegritas.(Yanuar, 2019)

Seiring berjalannya reformasi birokrasi di Indonesia pengaturan komponen penilaian zona integritas yang diatur pada Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 tahun 2019 yang merupakan perubahan dari Peraturan Menteri Pemberdayaan 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 sudah tidak sesuai sehingga perlu diganti. Banyak hambatan yang dialami terpaut mekanisme penilaian pembangunan zona integritas yang dicoba oleh Tim Penilai Internal (TPI) lembaga pemerintah dan penilaian oleh Tim Penilai Nasional (TPN). Salah satunya merupakan pada sumber daya manusia yang melakukan penilaian, mekanisme penilaian yang perlu dilaksanakan, dan kemudian lembar kerja penilaian. Maka, untuk menjamin mutu proses serta hasil penilaian dan berjalannya pembangunan zona integritas menuju WBK atau WBBM, pemerintah menerbitkan PermenRB Nomor 90 Tahun 2021 tentang pembangunan dan evaluasi zona integritas menuju wilayah bebas dari kopi dan wilayah birokrasi bersih

dan melayani di instansi pemerintah. Peraturan menteri ini dimaksudkan sebagai acuan dalam pembangunan dan evaluasi zona integritas.(Muliawaty & Hendryawan, 2020)

Integrasi Zona Integritas dan Pelayanan Publik di Indonesia

Pelayanan publik pada pokoknya mengangkut 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 di atas 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 suatu wujud dari tanggung jawab universal pemerintah untuk melahirkan masyarakat yang sejahtera.(Santoso et al., 2021)

Pelayanan yang baik serta prima hendak dialami oleh masyarakat kalau lembaga ataupun instansi yang tersedianya jasa pelayanan tersebut betul-betul bisa melayani dengan beragam dan profesional dengan memutuskan dan pelayanan kesehatan yang baik, muda, nyaman, tertib, terdapat kepastian biaya dan waktunya. Masyarakat hendak mengalami kepuasan kalau penerimaan layanan yang berat dan profesional dari penyedia layanan. Jika mereka mendapatkan kekuasaan dari layanan yang diberikan, secara tidak langsung muncul 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 khusus 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 karena 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 memenuhi kebutuhan utama dan hak-hak tiap pemangku kepentingan/stakeholder atau barang dan jasa serta pelayanan administrasi yang disiapkan penyelenggara pelayanan publik Undang-Undang Dasar 1945 menekankan pemerintah untuk meningkatkan kesejahteraan warga masyarakat, sehingga daya guna sebuah sistem pemerintahan diputuskan oleh baik buruknya penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik tidak hanya menaruh instrumen pada keberlangsungan birokrasi untuk mengabolisi tanggung jawab pemerintah lebih dari itu, karena layanan publik ialah esensi fundamental untuk menciptakan suatu keadilan sosial. Dapat

disimpulkan bahwa terdapat urgensi yang esensial yaitu, baik buruknya pelayanan publik secara menyeluruh dapat mempengaruhi dan menentukan daya saing suatu bangsa dan negara.

Dalam konsep Good Governemence, pelayanan publik ialah pintu pokok dan reformasi birokrasi pemerintah di dalam pelayanan publik terdapat ruang dimana birokrasi pemerintahan berhubungan secara langsung dengan masyarakat. Untuk meningkatkan layanan yang lebih baik karena pemerintah telah melaksanakan yang namanya reformasi birokrasi. menurut Durianto dalam Hapsari, reformasi birokrasi merupakan langkah yang harus ditempuh untuk melakukan pembenahan pada sistem penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik, efisien dan efektif. Sehingga memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat mempengaruhi banyaknya proses tumpang tindih agar fungsi-fungsi pemerintah melibatkan banyak tenaga kerja, dan membutuhkan anggaran yang banyak. Tidak hanya itu, reformasi beroperasi juga memiliki arti menata ulang birokrasi dari tingkat terendah hingga paling atas dan melakukan terobosan baru dengan langkah-langkah bertahap, substansial, riil, serius, berpikir kritis di luar kebiasaan atau rutinitas, perubahan paradigma dan dengan usaha yang maksimal

Diterbitkan Perpres Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi merupakan upaya dalam membangun reformasi birokrasi di Indonesia. Target utama dari terbitnya 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 pemerintahan membuat pilot project sebagai manifestasi reformasi birokrasi yang menjadi contoh pelaksanaan pada unit kerja masing-masing lembaga atau instansi seperti zona integritas.

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

Ruang lingkup reformasi beroperasi bukan hanya berpatok kepada proses dan ketentuan, namun juga memberikan transformasi ditingkatkan struktur dan yang terpaut dengan sikap dan tingkah laku. Oleh sebabnya mempunyai ikatan terhadap strategi 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 publik.

Supaya reformasi beroperasi bisa berjalan sebagaimana mestinya penting untuk dilakukan terhadap langkah-langkah manajemen pembaruan. di mana yang terkait dengan manajemen perubahan ialah suatu proses mendiagnosa, mengenisialis, 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 publik sebagai penilaian terhadap kualitas dalam tingkah laku seseorang di mana dalam hal tersebut yang ada dalam suatu organisasi apakah sesuatu dengan nilai-nilai yang ada sehingga dapat diterima oleh anggota organisasi maupun masyarakat, maka dengan demikian dampaknya bisa meningkatkan kualitas terhadap pelayanan publik. Maka dengan demikian integritas publik berkaitan dengan tiga kemampuan yakni, mendirikan dalam artian telah sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma sehingga bisa memperjuangkan keikhlasannya dengan visi misinya sendiri, jujur yang mana dalam hal ini dapat dilihat dari hal capaian serta tindakan. Selain itu adanya sikap perhatian maupun pertanggungjawaban ketika ada suatu permasalahan yang terkait dengan kepentingan publik.

Dalam konteks pemerintahan yang 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 dianggap seperti sesuatu yang ideal. Kepribadian yang memiliki budi pekerti dan teladan 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 pihak pemerintah masih tidak sesuai dengan harapan dampaknya terhadap layanan, dan bisa berpengaruh terhadap produktivitas dari pelayanan yang ada.

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

Terbentuknya integritas dalam suatu negara tidak lepas dari adanya pemerintah terutama dalam membuat peraturan. Selain itu tanpa adanya aturan tentang integritas, bisa saja akan mengalami kesulitan dalam kehidupan sosial masyarakat. Maka dengan demikian, dalam mencetak suatu peraturan pemerintahan diharuskan dapat bersikap adil serta tidak menyulitkan pihak yang 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 kreativitas, membangun Whistleblowing Sistem (WISE). Membangun sistem pengendalian internal dan sebagainya. membangun aparatur memiliki arti membangun mindset yang sangat sulit sebab akan didapati Kesultanan bahkan penentangan. Selain daripada itu dibutuhkan waktu yang cukup lama dengan membiasakan secara terus-menerus disebut masih beragam yang perlu dilakukan diri kepada birokrasi yang diperbaharui ini. Pada akhirnya, efisiensi zona integritas dipastikan melalui konsistensi pimpinan serta seluruh jajaran pegawai dalam berkomitmen cerita keberhasilan pembangunan zona integritas di Indonesia dan di berbagai negara memperlihatkan kalau komitmen menjadi kebutuhan atau suatu lembaga yang memiliki integritas fisik dan 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 usaha menanggulangi praktik 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. Muncul Island baru ini disebabkan melewati mekanisme simulasi oleh unit instansi pemerintah yang lain pada unit instansi pemerintah yang sudah menerapkan proses integritas lebih dulu. Selain zona integritas yang merupakan contoh reformasi birokrasi, ada suatu konsep tatanan pemerintahan yang baik dan bersih bebas korupsi. Konsep itu ialah Good Governence yang dimaknai sebagai manifestasi tata kelola pemerintahan yang baik manifestasi dari tata kelola pemerintahan yang baik ialah dengan munculnya pemerintahan yang menjunjung nilai-nilai demokrasi. Pemerintahan dengan nilai-nilai demokrasi merupakan pemerintahan dengan sifat terbuka terhadap suatu kritikan dan rakyat yang memegang kontrol sepenuhnya.

Pada pembangunan zona integritas menuju WBK-WBBM memiliki 6 aspek pembangunan. Aspek tersebut ialah manajemen perubahan, penataan tata laksana, 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 akan menjadi lebih terbiasa, lebih inovatif, responsif, profesional untuk bisa memenuhi modernisasi zaman dan tuntutan masyarakat terus meningkat. Aspek Ini membutuhkan keikutsertaan semua anggota untuk mencapai hal ini. Pada aspek penataan tata laksana memiliki sebuah tujuan untuk meningkatkan efektivitas prosedur, efisien, proses dan 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 publik pada zona integritas. Penguatan akuntabilitas memiliki tujuan meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas setiap hasil kerja di setiap kelembagaan pemerintah. Akuntabilitas hasil kerja ialah manifestasi kewajiban lembaga pemerintah dalam mengamankan kesuksesan atau ketidakberhasilan penerapan skema dan perbuatan guna mencapai misi-misi golongan pengawasan memiliki tujuan meningkatkan penyelenggaraan pemerintah yang bersih dan terbebas dari tindak KKN pada setiap lembaga pemerintah.

Dengan dilaksanakannya 6 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 setiap 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 tindak korupsi, kolusi dan nepotisme serta peningkatan pelayanan publik yang berkualitas. Pada implementasinya yaitu dengan selalu bersusah saya meningkatkan akuntabilitas kerja, membuat janji kerja dan melakukan sosialisasi tentang anti kreativitas dan penanggulangan korupsi. Langkah pertama yang dilakukan pada perencanaan dalam suatu unit kerja dalam pembangunan zona integritas menuju WBK-WBBM ialah dengan membuat dan ditandatangani fakta integritas yang kemudian pihak setiap stakeholders atau pemangku kepentingan/masyarakat menjadi saksi, penandatanganan ini ialah contoh awal dan menjadi landasan pokok dalam sebuah pertimbangan. Untuk mendukung kegiatan tersebut diperlukan kedudukan pemangku kepentingan atau masyarakat juga didorong untuk berpartisipasi aktif dalam pemantauan evaluasi dan melakukan perbaikan dalam hal pencegahan perbuatan korupsi. Membuat janji kinerja yang jelas dan dekorasi pekerjaan yang dilakukan untuk melihat apakah sudah berdasarkan dengan yang tercantum dalam janji kinerja yang diharapkan, Pelayanan kepada stakeholders 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 tahap 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 integritas menjadi langkah yang harus ditempuh untuk melakukan pembaruan sistem penyelenggaraan pemerintah 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 menjadi 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 menjadi zona integritas sebagai keberhasilan dalam program reformasi birokrasi di Indonesia terutama dalam sektor pelayanan publik.

KESIMPULAN

Pengaturan zona integritas di Indonesia mengalami beberapa perubahan fisik. Generasi pertama yaitu Peraturan Menteri Pemberdayaan 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 pelaksanaannya pembangunan nasional integritas bertujuan untuk mewujudkan Wilayah bebas dari korupsi dan wilayah bersih dan bebas melayani, yang kemudian diubah dengan peraturan menteri pemberdayaan aparatur negara dan reformasi birokrasi Nomor 10 tahun 2019 yang merupakan generasi kedua. Seiring berjalannya reformasi di Indonesia, peraturan menteri ini harus diganti karena sudah tidak sesuai dengan pedoman yang kemudian diganti dengan Permen RB Nomor 90 Tahun 2021 tentang pembangunan dan evaluasi zona integritas menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani di instansi pemerintahan.

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 publik. Integrasi dari kedua komponen ini menjadi penghubung setiap sistem penyelenggaraan pemerintah yang meliputi unsur-unsur pelayanan publik 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 tinggi. Zona integritas menjadi salah satu langkah penting dalam penataan sistem penyelenggaraan pemerintah. Zona integritas menjadi kewajiban bukan hanya sebagai pilihan. hal ini dijadikan zona integritas sebagai keberhasilan dalam program reformasi birokrasi di Indonesia, terutama dalam sektor pelayanan publik.

REFERENSI

- Al-Farizi, S. H., & Nuswardani, N. (2023). Urgensi Integrasi Zona Integritas dan Pelayanan Publik. *Inicio Legis*, 4(1), 49–61. <https://doi.org/10.21107/il.v4i1.19928>
- Andadari, N. P., & Sani, A. (2024). *Fungsi Kehumasan Yang Dilakukan Oleh Pusinafis Bareskrim Polri*

Dalam Upaya Untuk Mendapatkan Reputasi Wilayah Bebas Korupsi (WBK) Di Zona Integritas. 2(2).

- Andri, M. J., & Ilosa, A. (2022). Analisis Reformasi Birokrasi Melalui Zona Integritas Pada Lembaga Pemasyarakatan Kelas Ila Pekanbaru. *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial (JEIS)*, 02(01), 59–67.
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>
- Fauzi, A. M., & Program. (2018). Pengembangan Integrasi Sidalih Antara Pilwali Surabaya dan Pilgub Jawa Timur : Optimalisasi Pelayanan Publik KPU Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 1–5.
- Jukris, L. A. J., & Jaya, R. (2023). Peran Inspektorat Daerah dalam Pembangunan Zona Integritas. *Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial (JEIS)*, 2(1), 142–149. <https://jom.uin-suska.ac.id/index.php/JEIS/article/view/860>
- Kusuma, Y. R., Cahyani, A. P., Aprilianto, E., & Prazidno, B. (2014). Prosiding Seminar Nasional Prosiding Seminar Nasional Prosiding Seminar Nasional. In *Jurnal Peternakan*.
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu ...*, 11, 101–112. <https://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/view/2898%0Ahttps://www.journal.unpas.ac.id/index.php/kebijakan/article/download/2898/1285>
- Rachmawati, L., Nurikah, N., & Kusumaningsih, R. (2023). Implementasi Pembangunan Zona Integritas di Banten Berdasarkan Peraturan Menteri Hukum dan HAM Nomor 29 Tahun 2019 tentang Pembangunan Zona Integritas Menuju WBK dan WBBM. *Yustisia Tirtayasa: Jurnal Tugas Akhir*, 3(1), 95. <https://doi.org/10.51825/yta.v3i1.13152>
- Santoso, A. D., Nasyaya, A., Nengyanti, & Junaidi. (2021). Integrasi Penggunaan Media Sosial dalam Pelayanan Publik untuk Merespon Pandemi COVID-19. *CARADDE: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 2–9. <https://journal.ilinstitute.com/index.php/caradde/article/view/817>
- Sari, R. D. (2018). ANALISIS DAMPAK INTEGRASI DATA TERHADAP KECEPATAN PELAYANAN PUBLIK DI KOTA SURABAYA Renny Sari Dewi Information Systems Department , Universitas Internasional Semen Indonesia , Komplek PT Semen Indonesia (Persero) Tbk , Jl . Veteran Gresik , 61122 Indon. *Analisis Dampak Integrasi Data Terhadap Kecepatan Pelayanan Publik Di Kota Surabaya*, 2(2), 90–97.
- Wahju Wibowo, & Imam Nuryanto. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Integrasi Servqual dan Diagram Kartesius. *E-Bisnis : Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 15(1), 195–200. <https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v15i1.808>

- Wilujeng, D. S., & Pramudyastuti, O. L. (2020). Evaluasi Penerapan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (Studi Pembangunan Zona Integritas Rumah Sakit Jiwa Prof. Dr. Soerojo Magelang). *Journal of Economic, Management, Accounting and Technology*, 3(2), 127–135. <https://doi.org/10.32500/jematech.v3i2.1286>
- Yanuar, R. M. (2019). Kemudi: Jurnal Ilmu Pemerintahan | 1. *Ilmu Pemerintahan*, 04(01), 2. <https://doi.org/10.31629/kemudi.v4i1.1335>