



**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ZONA INTEGRITAS DALAM
MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN
BANYUMANIKKOTA SEMARANG**

TESIS

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister

Disusun oleh :

PARINEM

211003631010546

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Konsentrasi : Publik

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945
SEMARANG
2023**



**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN ZONA INTEGRITAS DALAM
MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN
BANYUMANIK KOTA SEMARANG**

TESIS

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister

Disusun oleh :

PARINEM

211003631010546

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Konsentrasi : Publik

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945

SEMARANG

2023

LEMBAR PERSETUJUAN



**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *ZONA INTEGRITAS* DALAM
MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN
BANYUMANIK KOTA SEMARANG**

**PARINEM
211003631010546**

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Konsentrasi : Publik

TESIS

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Program Studi Magister Administrasi Publik, telah disetujui oleh Pembimbing dan Ketua Program

Studi pada tanggal seperti tertera dibawah ini

Semarang, 26 Agustus 2023

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Karmanis, M.Si

Dr. Tri Liestari Hadiati, M.Si

NIDN. 0605066601

NIDN. 0618056501

LEMBAR PENGESAHAN



**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN *ZONA INTEGRITAS* DALAM
MEWUJUDKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN
BANYUMANIK KOTA SEMARANG**

**PARINEM
211003631010546**

TESIS

Diajukan guna memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Program Studi
Magister Administrasi Publik, telah disetujui Tim Penguji dan disahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Semarang, 26 Agustus 2023

1. **Dr. Karmanis, M.Si**
Ketua Tim Penguji/Pembimbing
2. **Dr. Tri Liestari Hadiati, M.Si**
Penguji I
3. **Prof Dr. Munawar Noor, M.Si**
Penguji II

**Mengesahkan,
Dekan FISIF UNTAG Semarang**

**Dr. Rini Werdiningsih, M.Si
NIDN. 0621105901**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan :

1. Tesis ini merupakan Karya tulis asli dan belum diajukan untuk mendapatkan gelar (Sarjana, Magister, dan/atau Dokter) di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dosen pembimbing dan masukan tim penguji.
3. Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali tertulis dengan jelas dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima saksi akademik berupa pencabutan gelar yang telat diperoleh, serta saksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Semarang, 26 Agustus 2023

Pembuat Pernyataan

PARINEM

NPM : 211003631010546

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Jangan jadi orang yang merasa bisa dan merasa pintar tetapi jadilah orang yang bisa dan pintar berkarakter .

PERSEMBAHAN

Tesis ini penulis persembahkan untuk:

- Suamiku.
- Dekan Fisif UNTAG Semarang
- Dosen Pembimbing Dr. Karmanis, M.Si dan Dr. Tri Liestari Hadiati, M.Si yang selalu sabar membimbing dan memberikan motivasi sehingga dapat terselesaikannya tesis ini.
- Para responden yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner.
- Teman-teman pada Kecamatan Banyumanik Kota Semarang yang selalu memberi semangat.
- Teman-teman Universitas 17 Agustus 1945 Magister Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillahirobbil'alamiin, puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, Tesis dengan judul “ Implementasi Kebijakan Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang ” Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.

Tesis ini disusun untuk memenuhi persyaratan tugas akhir studi yang dijalani penulis di Program Magister Administrasi Publik.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih banyak kelemahan dan kekurangan, sehubungan dengan keterbatasan dan kemampuan penulis namun berkat bantuan, dorongan dan perhatian dari berbagai pihak tesis ini dapat diselesaikan.

Dalam kesempatan ini perkenankan penulis mengucapkan banyak terima kasih yang tak terhingga dan lubuk hati yang paling dalam kepada :

1. Ibu Dekan Fisip UNTAG Semarang Dr. Rini Werdiningsih. M.si
2. Ibu Dr. Karmanis, M.si selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu dengan penuh keikhlasan dan kesabaran dalam memberikan bimbingan dan dukungan dalam penyusunan tesis ini.
3. Ibu Dr. Tri Liestari Hadiati, M.si selaku pembimbing II yang penuh keikhlasan dan kesabaran dalam memberikan arahan, saran dan dukungan dalam penyusunan tesis ini.
4. Bapak Prof. Dr. Munawar Noor , M.si selaku penguji
5. Bapak Tjatur Edi Wardoyo, SH Sekretaris Camat Banyumanik
6. Ibu Mukhoiyaroh, SH Kasubbag Umum dan Kepegawaian
7. Ibu Rusiyana, SM Kasie Pemerintahan
8. Bapak Ir Bambang Sularso , M.si Kasie Pelayanan Publik
9. Bapak Sudarsono. S.sos, M.AP Kasie Ketentraman dan Ketertiban

ABSTRAKSI

Kantor Kecamatan Banyumanik merupakan salah satu dari 16 (enambelas) Kecamatan di Kota Semarang yang saat ini melaksanakan pembangunan zona integritas menuju WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani) Dalam rencana Pelayanan yang Bersih pada kantor Pemerintah dan Pelayanan kawasan yang Bersih dengan Reformasi Birokrasi, khususnya terkait pencegahan korupsi dan Peningkatan kapasitas pelayanan publik yang Berlandaskan Pedoman Pembangunan zona Integritas Sebagai kawasan yang Bebas Korupsi dan Birokrasi peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara no 90 tahun 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk Mendeskripsikan dan Menganalisis Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Mendeskripsikan dan Menganalisis Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.

Metode analisis yang dipergunakan adalah Tahap **reduksi** dan Tahap penyajian data. Tahap kesimpulan/verifikasi Penarikan diartikan sebagai penggambaran makna dari data yang telah ditampilkan. Pemberian makna ini tentunya sejauh pemahaman peneliti dan interpretasi yang dibuatnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Komunikasi Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang dengan cara memberikan sosialisasi tidak secara langsung akan tetapi pada saat pelaksanaan apel pagi setiap hari Senin bahwa Zona Integritas dalam mewujudkan pelayanan publik kepada masyarakat memahamkan kepada masyarakat bahwa semua pelayanan gratis. Sumber Daya personilnya sudah mencukupi dengan dibantu oleh 5 Kepala Seksi, Petugas Pelayanan. Kemampuan Implementor dalam pelaksanaannya sudah mampu melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan prosedur. Disposisi/Sikap Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (ZI-WBK) yang tercantum dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 90 Tahun 2021 Struktur Birokrasi di Kecamatan Banyumanik adalah yang paling utamanya disiplin aparaturnya, Kejujuran aparaturnya, budaya kerja yang loyal dan mempunyai sifat demokratis yang tinggi. SOP program transformasi kebijakan dalam untuk memastikan program menjadi lebih tepat sasaran, tepat jumlah, tepat waktu, tepat harga, tepat kualitas, dan tepat administrasi.

Kata Kunci : Teori Kebijakan Publik, Teori Implementasi Publik, Teori Kebijakan Publik.

ABSTRACTION

The Banyumanik District Office is one of 16 (sixteen) Districts in Semarang City which is currently carrying out the construction of an integrity zone towards WBBM (Clean and Serving Bureaucratic Areas) in the Plan for Clean Services at Government offices and Clean Area Services with Bureaucratic Reform, especially related preventing corruption and increasing the capacity of public services based on the Guidelines for the Development of Integrity Zones as Corruption-Free and Bureaucratic Areas according to regulation of the Minister of Administrative Reform No. 90 of 2021.

This study aims to describe and analyze the implementation of the Integrity Zone Policy in Realizing Public Services in the Banyumanik District Office, Semarang City. Describe and analyze the supporting and inhibiting factors of the implementation of the Integrity Zone Policy in realizing public services at the Banyumanik District Office, Semarang City.

The analytical method used is the data reduction stage. The data presentation stage. Conclusion/verification stage. Conclusion/verification is defined as a description of the meaning of the data that has been displayed. The giving of this meaning is of course as far as the researcher's understanding and the interpretation he makes.

The results of the study show that the Communication of the Implementation of the Integrity Zone Policy in Realizing Public Services at the Banyumanik District Office, Semarang City by providing indirect socialization, but at the time of the morning assembly every Monday that the Integrity Zone in realizing public services to the community understands to the public that all free service. The personnel resources are sufficient, assisted by 5 Section Heads, Service Officers. The Implementantor's ability in its implementation has been able to serve the needs of the community in accordance with procedures. 52 of 2014 The bureaucratic structure in Banyumanik District is most importantly the discipline of the apparatus, the honesty of the apparatus, a loyal work culture and a high democratic nature. The SOP for the policy transformation program is to ensure that the program is more on target, right in quantity, on time, right in price, right in quality, and right in administration.

Keywords: Public Policy Theory, Public Implementation Theory, Public Policy Theory

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAKSI.....	vii
<i>ABSTRACTION</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Ruang Lingkup Penelitian	7
1.3 Perumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Kajian Pustaka.....	14
2.2.1 Teori Kebijakan Publik	14
2.2.2 Teori Implementasi Kebijakan.....	17
2.2.3 Teori dan Proses Kebijakan Publik	19
2.2.4 Faktor- Faktor Implementasi Kebijakan Publik.....	23
2.3 Pengertian Zona Integritas	28
2.4 Pelayanan Publik	35
2.4.1 Pengertian Pelayanan	35
2.4.2 Pengertian Pelayanan Publik	36
2.4.3 Standar Pelayanan Publik	38
2.4.4 Prinsip Pelayanan Publik.....	39
2.4.5 Kriteria Kualitas Pelayanan Publik	42
2.4.6 Unsur-unsur Pelayanan Publik.....	44

2.5 Kerangka Pemikiran	45
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Pendekatan Jenis Penelitian	46
3.2 Fokus Penelitian.....	47
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	47
3.4 Penentuan Informan	49
3.5 Teknis Analisis Data.....	50
3.6 Pengecekan Keabsahan Data	52
3.7 Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian.....	54
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Hasil Penelitian Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.	55
4.1.1 Sumber Daya	56
4.1.2 Komunikasi.....	60
4.1.3 Disposisi.....	66
4.1.4 Struktur Birokrasi.....	70
4.2 Hasil Pembahasan Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.	75
4.2.1 Analisis Komunikasi	76
4.2.2 Analisis Sumber Daya.....	77
4.2.3 Analisis Disposisi.....	80
4.2.4 Analisis Struktur Birokrasi.....	82
4.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.....	85
BAB V PENUTUP.....	87
5.1 Kesimpulan	87
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3. 1 Nama – Nama Informan Kecamatan Banyumanik.....	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Proses Kebijakan Publik.....	19
Gambar 2. 2 Model Pendekatan <i>Direct and Indirect Impact on Implementation</i> (Edward III)	23
Gambar 2. 3 Mekanisme Pembangunan Zona Integritas	35
Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran (REVISI).....	45
Gambar 3. 1 Proses Analisis Data.....	52
Gambar 3. 2 Jadwal Penelitian	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Informan 1	95
Lampiran 2 Pedoman Wawancara Informan 2	99
Lampiran 3 Pedoman Wawancara Informan 3	103
Lampiran 4 Pedoman Wawancara Informan 4	107
Lampiran 5 Pedoman Wawancara Informan 5	111

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan prima dalam bentuk pelayanan umum atau pun pelayanan- pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, lainnya.

Pengembangan Zona Integritas merupakan proses lanjutan sejak pembentukan Zona Integritas, yang berfokus pada implementasi program manajemen perubahan, penataan manajemen, penataan manajemen sumber daya manusia, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas, dan peningkatan Kualitas fokus publik tertentu.

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi sejak tahun 2009 terus dijalankan secara konsisten dan berkelanjutan. Berdasarkan PP No. 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, saat ini pelaksanaan Reformasi Birokrasi telah memasuki periode kedua dan akan menuju periode ketiga atau periode terakhir masa berlaku *Road Map*. Pada periode pertama hingga periode kedua telah tercapai banyak kondisi yang mendukung sasaran Reformasi Birokrasi, yaitu birokrasi yang bersih, akuntabel, dan berkinerja tinggi, birokrasi yang efektif dan efisien; dan birokrasi dengan pelayanan publik yang berkualitas.

Birokrasi sebagai pelaksana tugas pemerintah terus melakukan perubahan-perubahan yang mendasar dalam mencapai sasaran Reformasi Birokrasi dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Agar masyarakat merasakan hasil percepatan Reformasi Birokrasi yang telah dilakukan pemerintah. Pembangunan Zona Integritas dianggap sebagai *role model* Reformasi Birokrasi dalam penegakan integritas dan pelayanan berkualitas. Dengan demikian pembangunan Zona Integritas menjadi aspek penting dalam hal pencegahan korupsi di pemerintahan. Pembangunan Zona Integritas didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 90 Tahun 2021 sebagai perubahan dari Permenpan RB Nomor 10 tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBK/WBBM).

Dalam upaya pencegahan dan pemberantasan korupsi, Presiden Republik Indonesia (melalui Inpres Nomor 17 Tahun 2011) telah menginstruksikan kepada para Menteri dan Kepala Lembaga Negara serta Kepala Daerah untuk mengambil langkah-langkah yang diperlukan sesuai tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing dalam rangka pencegahan dan pemberantasan korupsi. Sejalan dengan hal itu, pada saat ini tingginya tuntutan masyarakat akan terwujudnya birokrasi yang transparan, akuntabilitas, bebas dari korupsi dan Nepotisme (KKN) mengakibatkan reformasi birokrasi merupakan hal yang harus dilakukan dan tidak bisa ditawar-tawar lagi oleh instansi Pemerintah, termasuk pada Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Reformasi birokrasi merupakan langkah awal untuk melakukan

penataan sistem penyelenggaraan pemerintah yang baik, efektif dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional. Konsep ini sudah ada sejak terbitnya Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi* yang mengatur tentang pelaksanaan program hal reformasi birokrasi sebagaimana ditulis di awal. Peraturan tersebut menargetkan tercapainya tiga sasaran hasil utama yaitu peningkatan kapasitas dan akuntabilitas organisasi, pemerintah yang bersih dan bebas KKN, serta peningkatan pelayanan publik.

Sejalan dengan pelaksanaan Reformasi Birokrasi dan penancangan pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang berkomitmen untuk terus menerus melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kualitas layanan yang kami berikan. Komitmen tersebut mengacu amanah Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014 serta mengacu kepada Peraturan Menteri PAN & RB 90 Tahun 2021 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah. Zona Integritas menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani menitik beratkan pada Integritas penyelenggara menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani menitik beratkan pada Integritas penyelenggara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Integritas Penyelenggara pelayanan

publik akan dinilai diantaranya dapat dilihat dari potensi suap dan kemungkinan penambahan biaya diluar tarif resmi yang telah ditetapkan.

Kantor Kecamatan Banyumanik merupakan salah satu dari 16 (enam belas) Kecamatan di Kota Semarang yang saat ini melaksanakan pembangunan zona integritas menuju WBBM (Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani) Dalam rencana Pelayanan yang Bersih pada kantor Pemerintah dan Pelayanan kawasan yang Bersih dengan Reformasi Birokrasi, khususnya terkait pencegahan korupsi dan Peningkatan kapasitas pelayanan publik yang Berlandaskan Pedoman Pembangunan zona Integritas sSebagai kawasan yang Bebas Korupsi dan Birokrasi peraturan menteri pendayagunaan aparatur negara No. 90 tahun 2021.

Berdasarkan survey sementara dengan salah satu petugas pelayanan publik yang bertempat di Loby depan mbak Adhila, menyatakan bahwa terkadang pelayanan ingin cepat sehingga akan memberikan biaya pelayanan kepada petugas, tetap bertahan kalau mau menunggu ya..silahkan kalau dengan biaya tidak berani karena sekarang ada aplikasi Lapor Ita (*Sapa Ita*) pada saat Ibu Hevearita G Rahayu menjadi Walikota Semarang. Padahal sekarang sudah dicanangkan Wilayah Birokrasi yang bersih bebaskorupsi korupsi. Saya selaku petugas pelayanan tetap bertahan dengan aturan yang sudah ditentukan. Jadi saya selaku petugas pelayanan selalu mengikuti Peraturan yang sudah ditetapkan.

Pembangunan zona integritas adalah kebijakan atau program. Program yang diprakarsai pemerintah dijalankan oleh kantor pemerintah, termasuk Kantor Kecamatan Banyumanik . Seperti yang ditegaskan Riant Nugroho (2019), ada dua tahap pengambilan keputusan dalam implementasi strategi publik, yaitu

implementasi langsung sebagai program atau melalui pendekatan terencana yang diperoleh atau dipertahankan melalui kesepakatan publik.

Zona Integritas (ZI) merupakan sebutan atau predikat yang diberikan kepada kementerian, lembaga dan pemerintah daerah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai niat (komitmen) untuk mewujudkan WBK dan WBBM melalui upaya pencegahan korupsi, reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Kementerian, lembaga dan pemerintah daerah yang telah mencanangkan sebagai ZI mengusulkan salah satu unit kerjanya untuk menjadi Wilayah Bebas dari Korupsi. Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tata laksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, dan penguatan akuntabilitas kinerja. Sedangkan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, dan penguatan kualitas pelayanan publik.

Aplikasi Zona Integritas pada Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang sesuai dengan Permenpan RB Nomor 10 Tahun 2019 sebagaimana telah diubah dengan Permenpan RB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas di Lingkungan Instansi Pemerintah telah menjelaskan bahwa proses pembangunan Zona Integritas memiliki beberapa tahapan yang harus dilalui, yaitu pencanangan, pembangunan, pengusulan, penilaian, dan penetapan. Sebagai langkah awal dicanangkannya suatu unit kerja

dalam pembangunan ZI menuju WBK/WBBM adalah dengan pembuatan dan penandatanganan Pakta Integritas yang disaksikan oleh pihak pemangku kepentingan dan atau masyarakat, penanda tangan ini merupakan tonggak awal dan merupakan indikator utama dalam penilaian.

Penelitian Ika Surya Agustina (2019), Tesis mahasiswa Magister Ilmu Administrasi Publik, Universitas Gajah Mada Yogyakarta (2019) tentang Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Bandung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pembangunan zona integritas di Kantor Pertanahan Kota Bandung telah berhasil dilaksanakan. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan pertanahan yang memuaskan dan biaya yang sesuai dengan ketentuan. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pembangunan zona integritas di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah pelaksanaan komunikasi yang berkesinambungan, sumberdaya yang memadai, disposisi implementator dan struktur birokrasi yang mendukung serta komitmen yang tinggi dari pimpinan. Agar pelayanan pertanahan dapat maksimal, diharapkan pelatihan mengenai pelayanan pertanahan dilaksanakan secara berkala dan adanya penambahan pegawai yang dapat dilakukan melalui rekrutmen PPNPN (Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri). Bagi peneliti selanjutnya dapat membandingkan antara Kantor Pertanahan yang telah berhasil dan belum berhasil melaksanakan pembangunan zona integritas.

Berdasarkan latar belakang, maka peneliti mengambil judul” **Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.**

1.2 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan ini merupakan penelitian lapangan yakni dilakukan dengan melakukan survei kepada Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Kecamatan Banyumanik Kota Semarang yang berkompeten dengan judul Penelitian yaitu: Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik.

1.3 Perumusan Masalah

Perumusan Masalah adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang?
2. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian ini adalah :

1. Mendeskripsikan dan Menganalisis Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.
2. Mendeskripsikan dan Menganalisis Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa kegunaan, baik kegunaan secara teoritis maupun secara praktis:

1.5.1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman dan wawasan serta lebih mengerti dan memahami teori-teori kebijakan publik, dapat digunakan sebagai sarana dan media untuk mengembangkan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan literatur untuk menambah wacana baru bagi penyumbangan akademis peneliti, dan agar dapat memperkaya khasanah penelitian yang ada serta dapat digunakan sebagai perbandingan penelitian berikutnya.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintahan

Hasil penelitian ini dapat menjadi acuan Pada Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang untuk meningkatkan Zona Integritas Pelayanan Publik pada Masyarakat

b. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian dapat digunakan sebagai referensi tambahan dan titik tolak yang dapat digunakan untuk penelitian sejenis secara mendalam.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui hubungan antara penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dengan yang akan dilakukan. Di bawah ini peneliti akan memberikan hasil penelitian yang pernah dilakukan.

1. Penelitian Ika Surya Agustina (2019) tentang “Implementasi Kebijakan Zona Integritas dalam mewujudkan pelayanan publik di kantor pertanahan Kota Bandung” Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pembangunan zona integritas di Kantor Pertanahan Kota Bandung telah berhasil dilaksanakan. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan pertanahan yang memuaskan dan biaya yang sesuai dengan ketentuan. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pembangunan zona integritas di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah pelaksanaan komunikasi yang berkesinambungan, sumberdaya yang memadai, disposisi implementator dan struktur birokrasi yang mendukung serta komitmen yang tinggi dari pimpinan. Agar pelayanan pertanahan dapat maksimal, diharapkan pelatihan mengenai pelayanan pertanahan dilaksanakan secara berkala dan adanya penambahan pegawai yang dapat dilakukan melalui rekrutmen PPNPN (Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri). Bagi peneliti selanjutnya dapat membandingkan antara Kantor Pertanahan yang telah berhasil dan belum berhasil melaksanakan pembangunan zona integritas.

2. Penelitian Selamat Darwanto,dkk, (2020) tentang Implementasi Kebijakan Pembangunan Zona Integritas Di Kantor Badan Pertanahan Nasional kota Banjarmasin metode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan implementasi kebijakan pembangunan zona integritas di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin sudah di implementasikan dengan baik Namun masih ada kurangnya pemahaman tentang peraturan zona integritas ini sehingga menyebabkan terjadi kesalahpahaman dalam melaksanakannya sehingga masih perlu diperbaiki untuk kedepannya.
3. Penelitian Telaumbanua, Ningsih G (2019), tentang Implementasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Kantor Kementrian Agama Kota Medan. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif penelitian menunjukkan bahwa implementasi pembangunan zona integritas menuju WBK dan WBBM di Kantor Kementrian Agama Kota Medan sudah dilaksanakan dengan baik namun masih dalam tahap penyesuaian sehingga terdapat berbagai kesulitan dalam mengimplementasikan program yang sudah ditetapkan dalam Peraturan MenPAN-RB No.52 Tahun 2014. Pelatihan kepada tim kerja zona integritas masih kurang sehingga menimbulkan penafsiran yang berbeda dalam melaksanakan dan mengisi lembar dokumen pembangunan zona integritas, masih terdapatnya faktor yang diluar kendali implementor seperti adanya gratifikasi dari masyarakat.
4. Penelitian Ahmad Sirin (2021), tentang Strategi Implementasi Pembangunan Zona Integritas Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pekalongan.

Metode penelitian menggunakan SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi Implementasi Pembangunan Zona Integritas dapat dicapai dengan memenuhi semua indikator-indikator komponen pengungkit dan komponen hasil. Indikator tersebut dibuktikan dengan evidence atau Lembar Kerja Evaluasi (LKE) yang akan dinilai oleh Tim Penilai pembangunan zona integritas. Selain itu juga diperlukan strategi berupa Keteladanan Pimpinan, Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana, Sosialisasi dan Monitoring dan Evaluasi.

5. Adrian, Juan Viere (2020), tentang Efektivitas Program Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBK/WBBM) pada Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Medan. Metode yang digunakan menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian, dapat diketahui bahwa Efektivitas Program Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani pada Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat pemeriksaan Imigrasi Medan efektif. Hal ini dilihat dari peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan publik serta budaya korupsi yang sudah ditinggalkan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat pemeriksaan Imigrasi Medan.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti/ Tahun Penelitian	Judul	Metode	Hasil Penelitian
1.	Ika Surya Agustina (2019) <i>Jurnal Fisip Universitas Gajahmada Yogyakarta</i>	Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Bandung.	Kualitatif	Implementasi pembangunan zona integritas di Kantor Pertanahan Kota Bandung telah berhasil dilaksanakan. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan pertanahan yang memuaskan dan biaya yang sesuai dengan ketentuan. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pembangunan zona integritas di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah pelaksanaan komunikasi yang berkelanjutan, sumberdaya yang memadai, disposisi implementator dan struktur birokrasi yang mendukung serta komitmen yang tinggi dari pimpinan. Agar pelayanan pertanahan dapat maksimal, diharapkan pelatihan mengenai pelayanan pertanahan dilaksanakan secara berkala dan adanya penambahan pegawai yang dapat dilakukan melalui rekrutmen PPNPN (Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri). Bagi peneliti selanjutnya dapat membandingkan antar Kantor Pertanahan yang telah berhasil dan belum berhasil melaksanakan pembangunan zona integritas.
2.	Selamet Darwanto, Normajatun, Fika Fibriyanita (2020) <i>Jurnal Ilmu Pemerintahan UNISKA</i>	Implementasi Kebijakan Pembangunan Zona Integritas Di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin	Kualitatif	Implementasi kebijakan pembangunan zona integritas di Kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin sudah diimplementasikan dengan baik. Namun masih ada kurangnya pemahaman tentang peraturan zona integritas ini sehingga menyebabkan

				terjadi kesalahpahaman dalam melaksanakannya sehingga masih perlu diperbaiki untuk kedepannya.
3.	Telaumbanua, Ningsih G (2019) <i>Jurnal Departemen Administrasi Publik Universitas Sumatera Utara</i>	Implementasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Kantor Kementerian Agama Kota Medan	Kuantitatif	Implementasi pembangunan zona integritas menuju WBK dan WBBM di Kantor Kementerian Agama Kota Medan sudah dilaksanakan dengan baik namun masih dalam tahap penyesuaian sehingga terdapat berbagai kesulitan dalam mengimplementasikan program yang sudah ditetapkan dalam Peraturan MenPAN-RB No.90 Tahun 2021. Pelatihan kepada tim kerja zona integritas masih kurang sehingga menimbulkan penafsiran yang berbeda dalam melaksanakan dan mengisi lembar dokumen pembangunan zona integritas, masih terdapatnya faktor yang diluar kendali implementor seperti adanya gratifikasi dari masyarakat.
4	Ahmad Sirin (2021) <i>Jurnal Volume 5 Edutrained : Jurnal Pendidikan dan Pelatihan</i>	Strategi Implementasi Pembangunan Zona Integritas Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pekalongan	SWOT	Strategi Implementasi Pembangunan Zona Integritas dapat dicapai dengan memenuhi semua indikator komponen pengungkit dan komponen hasil. Indikator tersebut dibuktikan dengan evidence atau Lembar Kerja Evaluasi (LKE) yang akan dinilai oleh Tim Penilai pembangunan zona integritas. Selain itu, diperlukan strategi berupa Keteladanan Pimpinan, Sumber Daya manusia, Sarana dan Prasarana, Sosialisasi serta Monitoring dan Evaluasi.
5.	Adrian, Juan Viere (2020) <i>Jurnal Departemen Administrasi Publik Universitas Sumatera Utara</i>	Efektivitas Program Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBK/WBBM)	Kualitatif	Efektivitas Program Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan di Kantor Imigrasi Melayani pada Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat pemeriksaan Imigrasi

		Pada Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Medan		Medan efektif. Hal ini dilihat dari peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan publikserta budaya korupsi yang sudah ditinggalkan Kelas I Khusus Tempat pemeriksaan Imigrasi Medan.
--	--	---	--	---

Sumber: data diolah, 2022

2.2 Kajian Pustaka

2.2.1 Teori Kebijakan Publik

Kebijakan adalah sebuah instrumen pemerintah, bukan saja dalam arti *government* yang hanya menyangkut aparatur negara, melainkan pula *governance* yang menyentuh pengelolaan sumberdaya publik. Kebijakan pada intinya merupakan keputusan-keputusan atau pilihan-pilihan tindakan yang secara dan manusia demi kepentingan publik, yakni rakyat banyak, penduduk, masyarakat atau warga negara. Kebijakan merupakan hasil dari adanya sinergi, kompromi atau bahkan kompetisi antara berbagai gagasan, teori, ideology dan kepentingan-kepentingan yang mewakili sistem politik suatu Negara.

Heinz Eulau dan Kenneth Prewitt, 1973 dalam Leo Agustino (2018) dalam perspektif mereka mendefinisikan kebijakan publik sebagai keputusan tetap yang dicirikan dengan konsistensi dan pengulangan (repetisi) tingkahlaku dari mereka yang membuat dan dari mereka mematuhi keputusan.

Adapun dari Carl Friedrich, 1969 dalam Leo Agustino (2018) yang mengatakan bahwa kebijakan adalah serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan terutama dimana terdapat hambatan-hambatan dan kemungkinan-kemungkinan dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud.

Menurut Bridgman dan Davis, 2005 dalam Edi Suharto (2017) menerangkan kebijakan publik pada umumnya mengandung pengertian mengenai ‘whatever government choose to do or not to do’. Artinya, kebijakan publik adalah ‘apa saja yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan’. Sedangkan menurut Hogwood dan Gunn, 1990 Edi Suharto (2017) menyatakan bahwa kebijakan publik adalah seperangkat tindakan pemerintah yang didesain untuk mencapai hasil-hasil tertentu. Ini tidak berarti bahwa makna ‘kebijakan’ hanyalah milik atau dominan pemerintah saja. Organisasi-organisasi non-pemerintah, seperti Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM), Organisasi Sosial (Misalnya Karang Taruna, Pendidikan Kesejahteraan Keluarga/PKK) dan lembaga-lembaga sukarela lainnya memiliki kebijakan-kebijakan pula.

Menurut Bridgeman dan Davis, 2004 dalam Edi Suharto (2017) menerangkan bahwa kebijakan publik setidaknya memiliki tiga dimensi yang saling bertautan, yakni sebagai tujuan (objective), sebagai pilihan tindakan yang legal atau sah secara hukum (authoritative choice), dan sebagai hipotesis (hypothesis).

1. Kebijakan Publik sebagai tujuan

Kebijakan publik pada akhirnya menyangkut pencapaian publik. Artinya, kebijakan publik adalah serangkaian tindakan pemerintah yang didesain untuk mencapai hasil-hasil tertentu yang diharapkan oleh public sebagai konstituen pemerintah.

2. Kebijakan publik sebagai pilihan tindakan yang legal

Pilihan tindakan dalam kebijakan bersifat legal atau otoritatif karena dibuat oleh lembaga yang memiliki legitimasi dalam system pemerintahan.

Keputusan itu mengikat para pegawai negeri untuk bertindak atau mengarahkan pilihan tindakan atau kegiatan seperti menyiapkan rancangan undang-undang atau peraturan pemerintah untuk dipertimbangkan oleh parlemen atau mengalokasikan anggaran guna mengimplementasikan program tertentu.

3. Kebijakan publik sebagai hipotesis

Kebijakan dibuat berdasarkan teori, model atau hipotesis mengenai sebab dan akibat. Kebijakan-kebijakan senantiasa bersandar pada asumsi-asumsi mengenai perilaku. Kebijakan selalu mengandung insentif yang mendorong orang untuk melakukan sesuatu. Kebijakan juga selalu memuat disinsentif yang mendorong orang tidak melakukan sesuatu. Kebijakan harus mampu menyatukan perkiraan-perkiraan mengenai keberhasilan yang akan dicapai dan mekanisme mengatasi kegagalan yang mungkin terjadi.

Dalam kaitannya dengan definisi-definisi tersebut di atas maka dapat disimpulkan beberapa karakteristik utama dari suatu definisi kebijakan publik. Pertama, pada umumnya kebijakan publik perhatiannya ditujukan pada tindakan yang mempunyai maksud atau tujuan tertentu daripada perilaku yang berubah atau acak. Kedua, kebijakan publik pada dasarnya mengandung bagian atau pola kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pemerintah daripada keputusan yang terpisah-pisah. Ketiga, kebijakan publik merupakan apa yang sesungguhnya dikerjakan oleh pemerintah dalam mengatur perdagangan, mengontrol inflasi, atau menawarkan perumahan rakyat, bukan apa yang dimaksud dikerjakan atau akan dikerjakan. Keempat, kebijakan publik dapat berbentuk positif maupun negatif.

Secara positif, kebijakan melibatkan beberapa tindakan pemerintah yang

jelas salah menangani suatu permasalahan, secara negatif, kebijakan publik dapat melibatkan suatu keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan suatu tindakan atau tidak mengerjakan apapun padahal dalam konteks tersebut keterlibatan pemerintah amat diperlukan. Kelima, kebijakan public paling tidak secara positif, didasarkan pada hukum dan merupakan tindakan yang bersifat memerintah.

2.2.2 Teori Implementasi Kebijakan

Implementasi merupakan salah satu tahap dalam proses kebijakan publik biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi kebijakan dari sudut pandang teori siklikal (cyclical theory) maka implementasi itu akan diperlukan sebagai suatu tahapan penting yang berlangsung dari proses kebijakan, terutama setelah wacana legalformal, biasanya berupa undang-undang, peraturan, ketetapan, atau bentuk- bentuk produk lainnya, dianggap sudah usai.

Dalam arti seluas-luasnya, implementasi juga sering dianggap sebagai bentuk pengoperasionalisasian atau penyelenggaraan aktivitas yang telah ditetapkan berdasarkan undang-undang dan menjadi kesepakatan bersama diantara beragam pemangku kepentingan (stakeholders), aktor, organisasi (public atau privat), prosedur, dan teknik secara sinergistis yang digerakan untuk bekerjasama guna menerapkan kebijakan kearah tertentu yang dikehendaki.

Menurut Abdul Wahab (2019) menjelaskan makna implementasi ini dengan mengatakan bahwa, “Memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan faktor perhatian

implementasi kebijakan, yaitu kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan publik yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian”

Selain definisi semacam itu, implementasi kebijakan dapat pula dianggap suatu proses, keluaran (*output*) dan hasil akhir (*outcome*). Berangkat dari logika pemikiran ini, maka implementasi kebijakan dapat dikonseptualisasikan sebagai suatu proses, serangkaian keputusan (*a serial of decisions*) dan tindakan(*actions*) yang bertujuan melaksanakan keputusan pemerintah atau keputusan legislasi Negara yang telah dibuat atau dirumuskan sebelumnya.

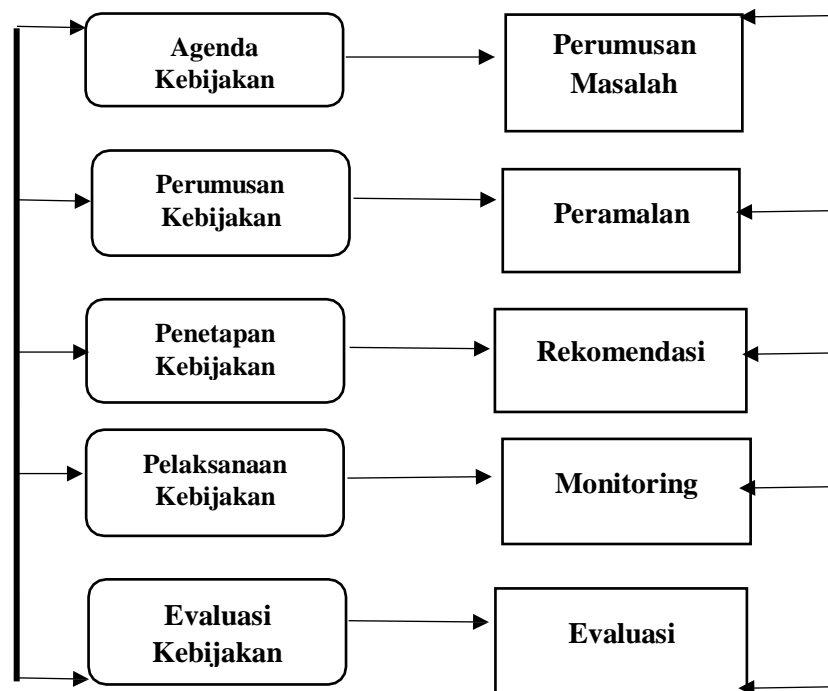
Menurut Van Meter dan Van Horn, 1975 dalam Leo Agustino (2018) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Sedangkan menurut Daniel Mazmanian dan Paul Sabater, 1983 dalam Leo Agustin (2018) mendefinisikan bahwa implementasi kebijakan sebagai pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin dicapai, dan berbagai cara untuk menginstruksikan atau mengatur proses implementasinya.

2.2.3 Teori dan Proses Kebijakan Publik

Proses analisis kebijakan publik adalah serangkaian aktivitas intelektual yang dilakukan di dalam proses kegiatan yang bersifat politis. Aktivitas politis tersebut nampak dalam serangkaian kegiatan yang mencakup penyusunan agenda, formulasi kebijakan, adopsi kebijakan, implementasi kebijakan, dan penilaian kebijakan. Sedangkan aktivitas perumusan masalah, forecasting, rekomendasi kebijakan, monitoring, dan evaluasi kebijakan adalah aktivitas yang lebih bersifat intelektual (Taufiqurokhman, 2014).

Gambar 2. 1 Proses Kebijakan Publik



Sumber : (Tafiqrokhman, 2014)

Berdasarkan gambar di atas dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Perumusan Masalah : Memberikan informasi mengenai kondisi-kondisi yang menimbulkan masalah

2. *Forecasting* (Peramalan) : Memberikan informasi mengenai konsekuensi di masa mendatang dari penerapan alternatif kebijakan, termasuk apabila tidak membuat kebijakan.
3. Rekomendasi Kebijakan : Memberikan informasi mengenai manfaat bersih dari setiap alternatif, dan merekomendasikan alternatif kebijakan yang memberikan manfaat bersih paling tinggi.
4. Monitoring Kebijakan : Memberikan informasi mengenai konsekuensi sekarang dan masa lalu dari diterapkannya alternatif kebijakan termasuk kendala-kendalanya.
5. Evaluasi Kebijakan : Memberikan informasi mengenai kinerja
6. Model pendekatan dapat dirangkai menjadi beberapa klasifikasi tergantung pada pelaksanaan, perluasan, pengelolaan, dan masalah (Dewi, 2019)
 - a. Berdasarkan pelaksanaannya

Dalam prakteknya, contoh strategi dapat dipisahkan menjadi dua, yaitu contoh dasar dan contoh demonstratif. Contoh pendekatan sosial dasar adalah strategi sosial terpadu, yaitu, semua tujuan ramah, jenis, sumber, dan ukuran administrasi sosial telah didikte oleh otoritas publik.

Strategi seperti itu menyinggung gagasan regulasi sosial yang diungkapkan oleh Dye (1976) dalam Dewi (2019): “Pendekatan sosial berkaitan dengan apa yang dilakukan pemerintah, kapan mereka melakukannya, dan perbaikan apa yang dibuatnya.” penglihatan normal dan kerinduan di seluruh area lokal. Otoritas publik umumnya hanya memutuskan strategi yang fokus pada tata ruang, sedangkan pelaksanaannya dilakukan

sepenuhnya oleh daerah atau badan swasta (organisasi non-legislatif atau asosiasi sosial). Pengaturan sosial yang khas sering disinggung sebagai strategi sosial partisipatif.

Pilihan model kebijakan imperatif dan indikatif ditentukan tidak hanya oleh sistem politik negara yang bersangkutan, tetapi juga oleh kesiapan sumber daya manusia, ketersediaan fasilitas dan dana, serta berfungsinya mekanisme pasar. Di negara-negara berkembang, yang tingkat kesejahteraan sosialnya masih rendah dan mekanisme pasar yang belum berjalan optimal, masalah kebijakan sosial masih diarahkan pada pemenuhan kebutuhan dasar dan penyelesaian masalah sosial massal seperti kemiskinan dan keterbelakangan.

b. Berdasarkan ruang lingkup atau cakupannya

Dilihat dari ruang lingkungannya dikenal model universal dan model selektivitas. Contoh universal adalah kebijakan sosial yang diarahkan untuk mengatur dan memenuhi kebutuhan pelayanan sosial masyarakat secara keseluruhan, tanpa memandang usia, jenis kelamin, dan status sosial. Dengan demikian, setiap orang memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh pelayanan sosial. Pelayanan sosial diberikan kepada setiap orang atau setidaknya semua orang dalam kelompok tertentu, tanpa dibatasi oleh kemampuan dan karakteristik tertentu (Suharto, 2015). Berbeda dengan contoh universal, contoh selektivitas menyatakan bahwa layanan sosial hanya diberikan kepada mereka yang membutuhkannya, yaitu mereka yang mengalami masalah dan membutuhkan layanan tertentu. Syarat utama untuk

memperoleh pelayanan biasanya ditentukan atas dasar “ketidakmampuan” yang umumnya dilihat dari aspek pendapatan. Masyarakat yang pendapatannya di bawah garis kemiskinan, orang tua terlantar, anak terlantar yang tidak mampu memenuhi kebutuhannya secara kuat adalah mereka yang dianggap layak menjadi sasaran kebijakan sosial. Baik dalam bentuk asuransi maupun bantuan sosial.

c. Berdasarkan keajegan atau keberlanjutannya

Contoh residual dan contoh institusional adalah dua model kebijakan sosial yang dilihat dari keberlanjutan atau keteguhan pelayanan sosial. Manusia normal secara alami akan mampu memenuhi kebutuhan hidupnya melalui kekuatan sendiri dan dengan dukungan institusi primer dan alam, yaitu keluarga dan pasar (Suharto, 2015).

d. Berdasarkan jenis permasalahan atau sasarannya

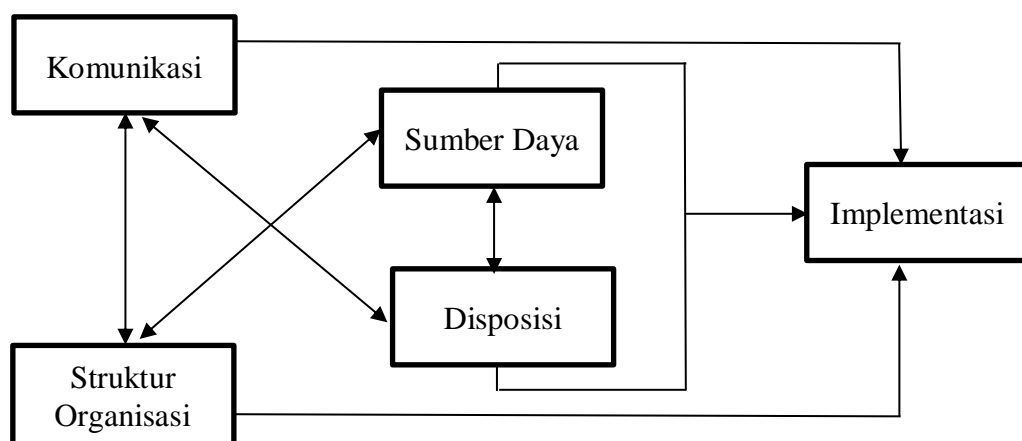
Berdasarkan jenis masalahnya, kebijakan sosial dapat dikelompokkan menjadi model kategoris dan model komprehensif. Kebijakan sosial kategoris adalah kebijakan yang hanya terfokus pada penanganan suatu masalah sosial berdasarkan suatu sektor masalah tertentu. Kebijakan sosial di bidang pendidikan, perumahan, dan ketenagakerjaan adalah contoh dari kebijakan sosial kategoris. Berbeda dengan contoh kategoris yang bersifat spesifik dan parsial, contoh komprehensif diarahkan tidak hanya untuk mengatasi satu masalah wilayah, tetapi beberapa masalah sosial terkait diatur dan dirumuskan secara terpadu dalam satu rumusan kebijakan sosial yang terpadu (Suharto, 2015).

2.2.4 Faktor- Faktor Implementasi Kebijakan Publik

Untuk mengkaji lebih baik suatu Implementasi Kebijakan Publik maka perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Untuk itu diperlukan suatu model kebijakan. Terdapat banyak model yang dipakai untuk menganalisis sebuah implementasi kebijakan, namun kali ini yang saya gunakan adalah model Implementasi yang dikemukakan oleh George C. Edward III (Leo Agustino, 2018)

Edward melihat implementasi kebijakan sebagai suatu proses yang dinamis, dimana terdapat banyak faktor yang saling berinteraksi dan mempengaruhi implementasi kebijakan. Faktor-faktor tersebut perlu ditampilkan guna mengetahui bagaimana pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap implementasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan yaitu faktor (1) Komunikasi, (2) sumber daya, (3) disposisi dan (4) struktur birokrasi. (Edward dalam Agustino 2018).

Gambar 2. 2 Model Pendekatan *Direct and Indirect Impact on Implementation (Edward III)*



Variabel atau Faktor pertama adalah Komunikasi. Komunikasi adalah tindakan yang menyebabkan individu lain untuk mengartikan suatu konsep atau gagasan, terutama yang dimaksudkan oleh pembicara atau penulis melalui berbagai sistem yang umumnya digunakan, baik melalui simbol, sinyal, atau tindakan. Komunikasi memiliki dampak signifikan pada implementasi kebijakan publik, di mana komunikasi yang kurang efektif dapat berdampak negatif pada pelaksanaan kebijakan tersebut. Beberapa aspek komunikasi yang dapat memengaruhi implementasi kebijakan publik meliputi pengiriman pesan, konsistensi, dan kejelasan. Untuk mencapai kesuksesan dalam pelaksanaan kebijakan publik, para pelaksana harus memahami langkah-langkah yang harus diambil dengan jelas, dan tujuan serta sasaran kebijakan harus diberitahukan kepada kelompok sasaran agar dapat mengurangi kesenjangan antara perencanaan dan pelaksanaan kebijakan. Jika informasi tentang tujuan dan sasaran kebijakan tidak disampaikan dengan jelas kepada kelompok sasaran, hal ini dapat menyebabkan perlawanan dari kelompok tersebut

Lebih lanjut, sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik, sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus diransmisikan (atau dikomunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat. Komunikasi (atau pentransmisian informasi) diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementor akan semakin konsisten dalam

melaksanakan setiap kebijakan yang ditetapkan didalam masyarakat.

Terdapat tiga Indikator yang dapat dipakai (atau digunakan) dalam mengukur keberhasilan variabel komunikasi tersebut yaitu :

- a. **Transmisi**, Penyaluran komunikasi yang baik akan dapat menghasilkan suatu implementasi yang baik pula. Seringkali yang terjadi dalam penyaluran komunikasi adalah adanya salah pengertian (miskomunikasi), hal tersebut disebabkan karena komunikasi telah melalui beberapa tingkatan birokrasi, sehingga apa yang diharapkan terdistorsi ditengah jalan.
- b. **Kejelasan**, komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan (tidak ambigu/mendua)
- c. **Konsistensi**, perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas. Karena jika perintah yang diberikan sering berubah-ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana dilapangan.

Variabel atau faktor kedua adalah Sumber daya. Pentingnya sumberdaya dalam mendukung pelaksanaan kebijakan ditekankan oleh ketersediaan manusia, materi, dan metode yang diperlukan. Implementasi kebijakan publik harus dilakukan dengan teliti, transparan, dan konsisten. Namun, ketika para pelaksana kekurangan sumberdaya yang diperlukan, pelaksanaan kebijakan kemungkinan akan menjadi kurang efisien. Tanpa dukungan sumberdaya yang memadai, kebijakan hanya akan tetap sebagai dokumen tanpa kemampuan untuk menyelesaikan masalah masyarakat atau memberikan layanan yang dibutuhkan. Oleh karena itu, sumberdaya seperti personel yang memadai, akses informasi,

pendanaan, kewenangan, dan fasilitas pendukung lainnya adalah faktor yang sangat krusial dalam melaksanakan kebijakan publik.

Edward III dalam Agustino (2018) Mengemukakan indikator sumber daya terdiri dari beberapa elemen, yaitu:

- a. **Staf**, sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf. Kegagalan sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai ataupun tidak kompeten dibidangnya. Penambahan jumlah staf dan implementor saja tidak mencukupi tetapi diperlukan pula kecukupan staf dengan keahlian dan kemampuan yang diperlukan dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan oleh kebijakan itu sendiri.
- b. **Informasi**, dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk, yaitu pertama informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan. Dan kedua mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan.
- c. **Wewenang**, bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan. Kewenangan merupakan legitimasi atau otoritas bagi para pelaksana dalam melaksanakan kebijakan yang ditetapkan secara politik.
- d. **Fasilitas**, fasilitas fisik juga merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin memiliki staf yang mencukupi dan memiliki wewenang untuk melaksanakan tugasnya. Tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil.

Variabel ketiga faktor yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan publik (Edward III dalam Agustino (2018) adalah disposisi atau sikap dari pelaksana kebijakan. Disposisi merujuk pada sifat-sifat dan karakteristik yang dimiliki oleh pelaksana kebijakan, seperti tingkat komitmen, kedisiplinan, kejujuran, kecerdasan, dan sikap demokratis. Bila seorang pelaksana kebijakan memiliki disposisi yang positif, ada kemungkinan besar bahwa mereka akan melaksanakan kebijakan dengan baik. Sebaliknya, jika pelaksana kebijakan memiliki sikap atau pandangan yang berbeda dengan tujuan dan arah kebijakan, maka pelaksanaan kebijakan tersebut mungkin tidak akan efektif atau efisien. Disposisi atau sikap dari para pelaksana dapat menjadi faktor pendukung atau penghambat dalam pelaksanaan kebijakan, tergantung pada sejauh mana kesesuaian antara kompetensi dan sikap mereka dengan kebijakan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, pemilihan dan penempatan individu-individu yang memiliki kompetensi yang sesuai dan dedikasi terhadap kebijakan yang ada menjadi sangat penting.

Hal-hal penting yang perlu dicermati pada variabel/faktor disposisi, Sikap menurut Edward III adalah:

- a. Pengangkatan birokrat, disposisi atau sikap para pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi kebijakan bila personil ada yang tidak melaksanakan kebijakan-kebijakanyang diinginkan oleh pejabat tinggi.
- b. Insentif, Edward menyatakan bahwa salah satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah kecendrungan para pelaksana dengan memanipulasi insentif. Oleh karena itu, pada umumnya orang bertindak menurut kepentingan

mereka sendiri, maka memanipulasikan insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan.

Variabel keempat yang mempengaruhi tingkat keberhasilan implementasi kebijakan publik adalah struktur birokrasi. Struktur birokrasi adalah pemberian wewenang atau legitimasi kepada para pelaksana untuk melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan secara politik. Otoritas ini terkait dengan posisi atau tingkat lembaga atau individu dalam struktur birokrasi yang menjalankan kebijakan. Ciri-ciri utama dari birokrasi umumnya terdokumentasikan dalam prosedur kerja atau Standar Operasional Prosedur (SOP) dan pembagian tugas dalam organisasi.

Walaupun sumber-sumber untuk melaksanakan suatu kebijakan tersedia, atau para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang seharusnya dilakukan, dan mempunyai keinginan untuk melaksanakan suatu kebijakan, kemungkinan kebijakan tersebut tidak dapat terlaksana atau terealisasikan karena terdapatnya kelemahan dalam struktur birokrasi. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerjasama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menyebarkan sumber daya menjadi tidak efektif dan menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan jalan melakukan koordinasi dengan baik. (Edward III dalam Agustino (2018).

2.3 Pengertian Zona Integritas

- a. Zona Integritas yang selanjutnya disingkat ZI adalah predikat yang diberikan kepada Satker yang pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk

mewujudkan WBK dan WBBM melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik;

- b. Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi yang selanjutnya disebut Menuju WBK adalah predikat yang diberikan kepada Satker yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan akuntabilitas kinerja, dan penguatan pengawasan;
- c. Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani yang selanjutnya disebut Menuju WBBM adalah predikat yang diberikan kepada Satker yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan akuntabilitas kinerja, penguatan pengawasan, dan penguatan kualitas pelayanan public.

Pembangunan dan evaluasi ZI menuju WBK dan WBBM digunakan sebagai pedoman bagi: a. Instansi Pemerintah dalam membangun ZI pada satuan/unit kerja sehingga mempunyai pemahaman yang sama tentang hakikat pembangunan ZI; b. satuan/unit kerja pada saat pelaksanaan proses pembangunan ZI sehingga tujuan pembangunan ZI dapat terwujud; c. kawasan yang ditunjuk oleh tim strategi nasional pencegahan Korupsi untuk membangun ZI pada suatu kawasan; d. TPI Instansi Pemerintah dalam melakukan evaluasi di unit kerja yang membangun zona integritas; dan e. TPN dalam melakukan evaluasi atas hasil penilaian TPI terhadap unit kerja yang diajukan untuk mendapatkan predikat menuju WBK/WBBM

Pedoman pembangunan dan evaluasi pembangunan ZI Menuju WBK dan WBBM bertujuan: a. sebagai acuan bagi instansi pemerintah dan pemangku

kepentingan lainnya dalam membangun ZI Menuju WBK dan WBBM; dan b. sebagai rujukan bagi TPI untuk melakukan evaluasi terhadap pembangunan ZI pada unit kerja/satuan kerja/kawasan; c. sebagai rujukan bagi TPN untuk melakukan evaluasi terhadap unit kerja/satuan kerja/kawasan yang diajukan untuk mendapatkan predikat WBK dan WBBM; d. memastikan bahwa TPI dan TPN mempunyai pemahaman yang sama tentang proses pembangunan dan evaluasi pembangunan ZI; dan e. memastikan kualitas unit kerja/satuan kerja/kawasan yang akan mendapatkan predikat Menuju WBK dan WBBM.

Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (menuju WBBM) adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar program: manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, dan penguatan kualitas pelayanan publik.

a. Program kerja Manajemen Perubahan:

Manajemen Perubahan bertujuan untuk mengubah secara sistematis dan konsisten mekanisme kerja, pola pikir (*mind set*), serta budaya kerja (*culture set*) individu pada unit kerja yang dibangun, menjadi lebih baik sesuai dengan tujuan dan sasaran pembangunan zona integritas.

b. Program Kerja Penataan Tatalaksana:

Penataan tatalaksana bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektifitas sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif efisien, dan teratur pada Zona Integritas.

c. Program Kerja Penataan Sistem Manajemen SDM:

Penataan sistem manajemen SDM bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme SDM pada Zona Integritas Menuju WBK/WBBM.

d. Program Kerja Penguatan Akuntabilitas

Bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja

e. Program Kerja Penguatan Pengawasan

Tujuannya untuk Meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN.

f. Program Kerja Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik:

Bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga mampu membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Mekanisme Pembangunan Zona Integritas

Untuk dinilai mampu mendapat predikat WBK/WBBM, instansi pemerintah terlebih dahulu perlu memastikan terlaksananya pembangunan Zona Integritas dengan baik. Dalam pembangunan Zona Integritas, terdapat beberapa tahapan yang perlu menjadi perhatian instansi dan unit kerja sebelum dilakukan penilaian/evaluasi secara internal dan pengusulan kepada TPN (Tim Penilai Nasional)

Tahap I : Pencanaan Zona Integritas

Pencanaan Pembangunan Zona Integritas adalah deklarasi/ Pernyataan

dari pimpinan suatu instansi pemerintah atau pimpinan unit kerja bahwa instansi/unit kerja telah siap membangun Zona Integritas. Pencanaan Pembangunan Zona Integritas dilakukan oleh instansi pemerintah/unit kerja yang pimpinan dan seluruh atau sebagian besar pegawainya telah menandatangani Dokumen Pakta Integritas. Penandatanganan dokumen Pakta Integritas dapat dilakukan secara massal/serentak pada saat pelantikan, baik sebagai CPNS, PNS, maupun pelantikan dalam rangka mutasi kepegawaian horizontal atau vertikal. Bagi instansi pemerintah yang belum seluruh pegawainya menandatangani Dokumen Pakta Integritas, dapat melanjutkan/melengkapi setelah perencanaan pembangunan Zona Integritas. Kegiatan perencanaan merupakan langkah awal pembangunan zona integritas, namun tidak diwajibkan terdapat acara yang khusus/formal pada saat perencanaan, akan tetapi yang utama adalah penyebarluasan informasi terkait instansi/unit kerja sedang melakukan upaya peningkatan tata kelola serta kualitas pelayanan melalui pembangunan Zona Integritas

Tahap II : Penetapan Unit Kerja

Penetapan unit kerja Zona Integritas merupakan tindak lanjut perencanaan yang telah dilakukan oleh pimpinan instansi pemerintah. Unit kerja yang ditetapkan adalah unit kerja yang memenuhi kriteria antara lain: 1. Unit kerja yang melaksanakan layanan utama (core business) instansi pemerintah; 2. Unit kerja yang memiliki risiko tinggi dalam rangka penegakan budaya anti korupsi dan pelayanan prima; 3. Unit kerja yang mempunyai dampak luas pada masyarakat apabila melakukan pembangunan Zona Integritas.

Tahap III : Pembangunan Unit Kerja

Setelah Instansi Pemerintah menetapkan unit kerja, maka yang selanjutnya harus dilakukan adalah pembangunan area perubahan Zona Integritas. Unit kerja perlu melakukan penetapan program pembangunan Zona Integritas ini harus disesuaikan dengan hasil identifikasi jenis layanan utama unit kerja, isu strategis dan risiko-risiko yang dihadapi oleh unit kerja. Lalu perlu disusun berbagai solusi yang inovatif sesuai prioritas atas permasalahan-permasalahan. Program-program kerja ini kemudian diselaraskan dengan enam area perubahan yang ada pada Zona Integritas. Lebih lanjut untuk memastikan bahwa setiap program kerja Zona Integritas dapat berjalan dengan baik, maka unit kerja perlu membentuk tim kerja yang terdiri dari pejabat dan pegawai pada unit kerja untuk melakukan pembangunan pada tiap area perubahan. Tim-tim kerja inilah yang kemudian menyusun dan mengkoordinasikan rencana kerja/aksi yang terukur dan memiliki target yang jelas dalam pembangunan Zona Integritas untuk kemudian dilaksanakan dengan seluruh anggota unit kerja. Dalam pembangunan Zona Integritas pada unit kerja, hal-hal yang perlu dilakukan dan menjadi perhatian adalah: a. Membangun komitmen antara Pimpinan dan pegawai dalam pembangunan Zona Integritas; Tahap III 1 A b. Memperhatikan dan melengkapi unsur-unsur pembangunan Zona Integritas seperti dijelaskan pada unsur pengungkit; c. Melaksanakan survei mandiri terkait pelayanan publik dan persepsi anti korupsi pada unit kerja yang diusulkan; d. Membuat berbagai inovasi dalam upaya perbaikan pelayanan publik dan pencegahan korupsi; e. Melaksanakan program atau kegiatan yang sifatnya bersinggungan langsung dengan masyarakat atau stakeholder; f. Membuat strategi

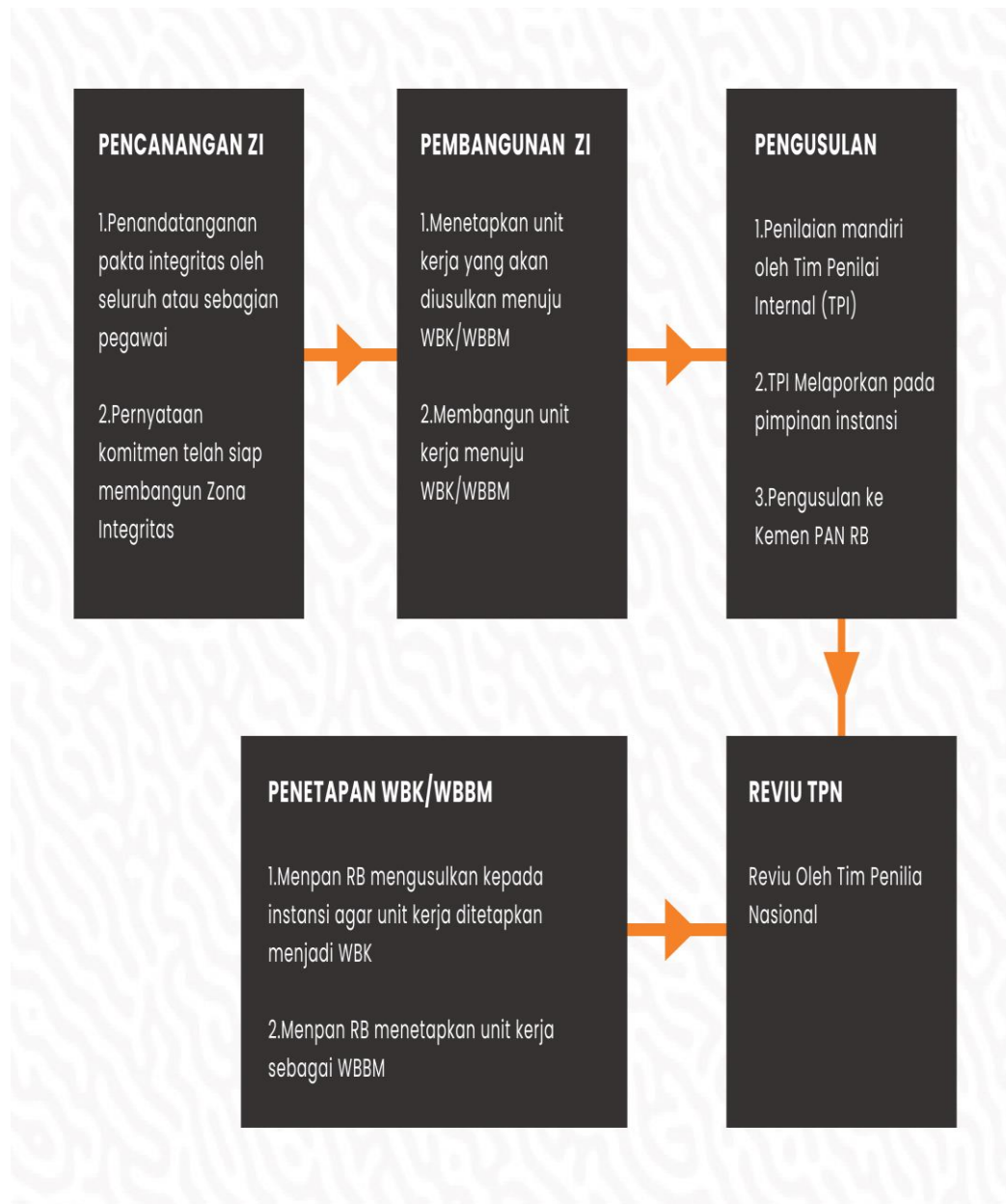
komunikasi/manajemen media dalam rangka menginformasikan semua perubahan yang dilakukan oleh unit kerja ke masyarakat; g. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala atas kemajuan yang dilakukan oleh unit kerja yang diusulkan

Tahap IV : Pemantauan Pembangunan Zona Integritas

Selama unit kerja membangun Zona Integritas di Internalnya masing-masing, maka perlu dilakukan pendampingan dan pemantauan oleh Tim Penilai Internal (TPI). Hal ini untuk memastikan bahwa pelaksanaan program pembangunan ZI berjalan sesuai dengan yang direncanakan. Oleh karena itu, TPI dalam proses pembangunan juga mempunyai peran untuk: a. Menjadi tempat konsultasi bagi unit kerja yang sedang membangun Zona Integritas; b. Menjadi fasilitator dalam pemberian asistensi dan pendampingan dalam rangka pembangunan Zona Integritas di unit kerja sehingga unit kerja mempunyai pemahaman dan persepsi yang sama terkait komponen- komponen pembangunan Zona Integritas; c. Berkonsultansi kepada TPN terkait proses pembangunan Zona Integritas pada unit kerja; Dalam hal pemantauan berkala, TPI harus mampu melakukan penilaian terhadap pembangunan ZI yang dilakukan oleh unit kerja dan hasil penilaian tersebut disusun dalam bentuk rekomendasi terhadap pimpinan instansi terhadap kelayakan unit kerja untuk diusulkan kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Tahapan-tahapan pembangunan zona integritas. Tahapan WBK sebagai berikut:

Gambar 2. 3 Mekanisme Pembangunan Zona Integritas



2.4 Pelayanan Publik

2.4.1 Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “*service*” A.S. Moenir (2018) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat

pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna.”

Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Selanjutnya A.S. Moenir A (2018) menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Dari definifisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktivitas yang dapat dirasakan melalui hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang menggunakan peralatan berupa organisasi atau lembaga perusahaan.

2.4.2 Pengertian Pelayanan Publik

Dalam kamus Bahasa Indonesia (1990), pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut :

- a. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
- b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan terkait dengan jual beli barang dan jasa.
- c. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang terkait dengan

pencegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.

d. Publik berarti orang banyak (umum)

Pengertian publik menurut Inu Kencana Syafi'ie, dkk (2019) yaitu : Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai- nilai norma yang mereka miliki. Sedangkan menurut pendapat A.S. Moenir (2018), Pelayanan umum adalah suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang atau birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu.

Pelayanan merupakan kegiatan utama pada orang yang bergerak di bidang jasa, baik itu orang yang bersifat komersial ataupun yang bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta dengan pelayanan yang dilaksanakan oleh organisasi non komersial yang biasanya adalah pemerintah. Kegiatan pelayanan yang bersifat komersial melaksanakan kegiatan dengan berlandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan yang bersifat non- komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian layanan kepada masyarakat (layanan publik atau umum) yang sifatnya tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasikan kepada pengabdian.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha

Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan Publik diatur dalam UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

2.4.3 Standar Pelayanan Publik

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103), setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadilan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengadilan.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pada dasarnya mengenai standar pelayanan publik yang baik dan memuaskan, maka dapat disimpulkan bahwa tolak ukur atau standar yang digunakan dalam sebuah pelayanan publik antara lain berkaitan dengan:

- a. Keramahan dari penyedia layanan
- b. Waktu pelayanan yang jelas dapat dilayani secara cepat, tepat dan akurat
- c. Sanggup memberikan pelayanan yang baik dan menyenangkan
- d. Sopan dalam berperilaku agar dapat saling menghormati satu sama lain.

Dalam hal ini, penyedia layanan harus berorientasi pada pelanggan dalam memberikan apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh warga masyarakat.

Demikian pembahasan mengenai Pengertian Pelayanan Publik Dan Standar Pelayanan Publik Menurut Para Ahli

2.4.4 Prinsip Pelayanan Publik

Dalam rangka perbaikan penerapan dan perbaikan sistem dalam kaitannya dengan pelaksanaan pelayanan publik, Osborne menyimpulkan 10 prinsip yang disebut sebagai keputusan gaya baru. Salah satu prinsip penting dalam keputusannya adalah “sudah saatnya pemerintah berorientasi pasar” untuk itu

diperlukan pendobrakan aturan agar lebih efektif dan efisien melalui pengendalian pasar itu sendiri. Untuk lebih jelasnya, 10 prinsip pelayanan publik menurut Osborne (dalam Pasolong, 2019, hlm. 150) adalah sebagai berikut.

1. Pemerintah katalis: mengarahkan ketimbang mengayuh.
2. Pemerintahan milik masyarakat: memberi wewenang ketimbang melayani.
3. Pemerintah yang kompetitif: menyuntikkan persaingan ke dalam pemberian pelayanan.
4. Pemerintahan yang digalakkan oleh misi: mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan.
5. Pemerintah yang berorientasi hasil: membiayai hasil, bukan masukan.
6. Pemerintahan berorientasi pelanggan: memenuhi kebutuhan pelanggan, bukan birokrasi.
7. Pemerintahan wirausaha: menghasilkan ketimbang membelanjakan.
8. Pemerintah antisipatif: mencegah daripada mengobati.
9. Pemerintahan desentralisasi.
10. Pemerintahan birokrasi pasar: mendongkrak perubahan melalui pasar.

Perihal prinsip yang memayungi pelaksanaan pelayanan publik ini, Pemerintah Negara Republik Indonesia juga telah mencanangkan asas-asas pelayanan publik yang dicantumkan pada UU 29 2009 yakni sebagai berikut.

1. Kepentingan umum, yaitu; pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
2. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.

3. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
4. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
5. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
6. Partisipatif, yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
8. Keterbukaan, yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
9. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
11. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau (Pasal 4 UU No. 25 Tahun 2009 dalam Taufik, 2022, hlm. 80).

2.4.5 Kriteria Kualitas Pelayanan Publik

Kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 (dalam Pasolong, 2019, hlm. 156) adalah sebagai berikut.

Kriteria Kuantitatif

1. **Kesederhanaan**, yaitu bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.
2. **Kejelasan dan kepastian**, yaitu mencakup: (a) prosedur/tata cara pelayanan, (b) persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. (c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan, (d) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, (e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
3. **Keamanan**, yaitu bahwa proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. **Keterbukaan**, yaitu prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib ditransformasikan secara terbuka agar mudah diketahui oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. **Efisiensi**, yaitu bahwa (a) persyaratan pelayanan hanya dibatasi hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan, (b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. **Ekonomis**, yaitu bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: (a) Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran, (b) Kondisi atau kemampuan masyarakat untuk membayar, (c) ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. **Keadilan**, yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Kriteria Kuantitatif

1. Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan, atau per tahun) serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu, apakah menunjukkan peningkatan atau tidak.
2. Lamanya waktu pemberian pelayanan.
3. Ratio/perbandingan antara jumlah pegawai/tenaga yang ada dengan jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja.
4. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan.

5. Frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan, baik melalui media massa maupun melalui kotak saran yang disediakan.
6. Penilaian fisik lainnya, misalnya kebersihan dan kesejukan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan lain-lain aspek yang mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan publik

Manfaat Pelayanan Publik

Bagi publik atau masyarakat sendiri, tentunya pelayanan publik memiliki manfaat yang sudah jelas berdasarkan dari masing-masing jenis pelayanan yang diterima. Namun demikian menurut Sarundadjang (dalam Rodiyah dkk, 2021, hlm. 68) mengungkapkan bahwa terdapat manfaat dari pelayanan publik bagi penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia pula yang di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan citra pemerintah pusat maupun daerah.
2. Meningkatkan kualitas pemerintahan.
3. Menciptakan nilai baik berupa keuntungan bagi publik serta pemerintah

2.4.6 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (2018), unsur- unsur tersebut antara lain :

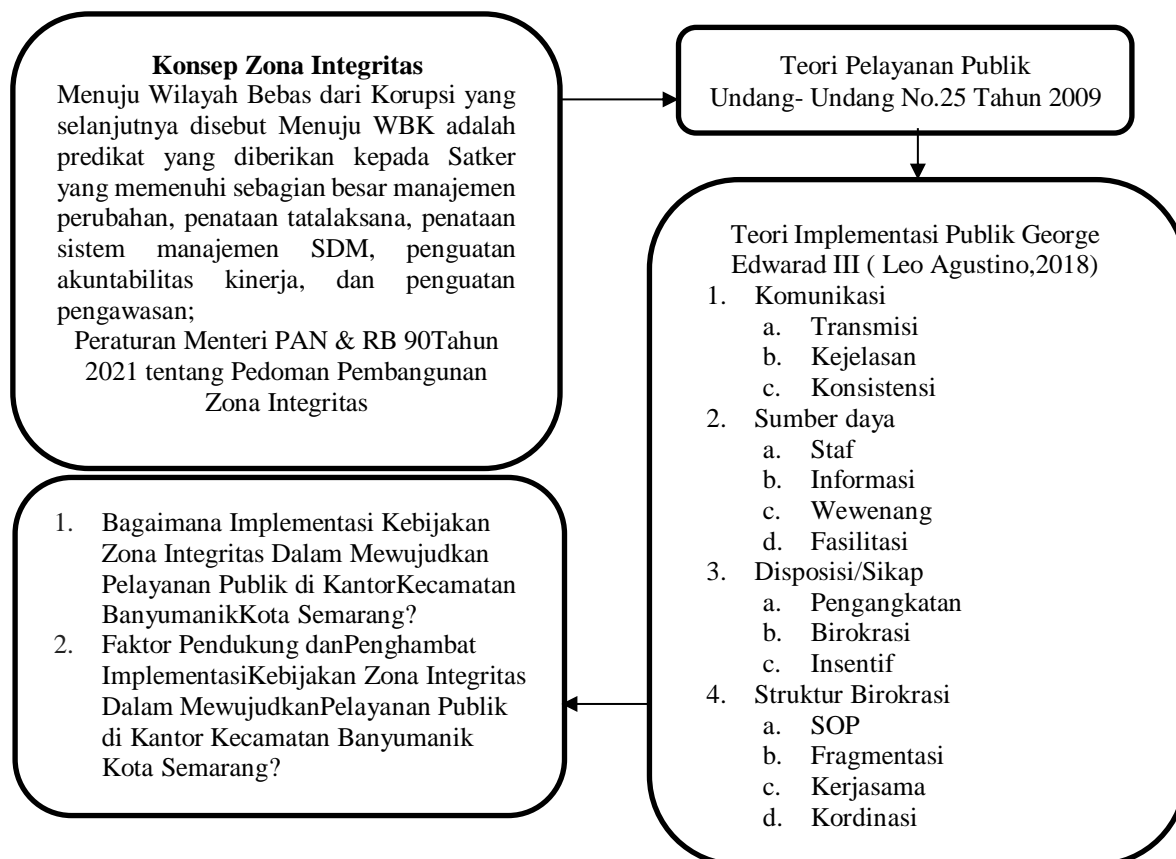
- a. Sistem, Prosedur dan Metode yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi , prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.

- b. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur; dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
- c. Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
- d. Masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan publik sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

2.5 Kerangka Pemikiran

Menurut Polancik, kerangka pemikiran adalah suatu diagram yang dijadikan sebagai gambaran alur logika dari tema yang akan ditulis dalam penelitian. Dari diagram itu akan terlihat hubungan-hubungan dari variabel.

Gambar 2. 4 Kerangka Pemikiran(REVISI)



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Pendekatan Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif adalah metode untuk menggali dan memahami makna oleh sejumlah individu atau kelompok orang. Proses penelitian kualitatif mengajukan pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif, menafsirkan makna data (Sugiyono, 2018).

Penelitian kualitatif terbagi menjadi dua yaitu kualitatif lapangan dan kualitatif literatur, sedangkan penelitian ini merupakan penelitian deskriptif lapangan karena dalam proses penulisannya menggambarkan hasil penelitian dan tidak menggunakan angka-angka (Moleong, 2018: 35). Dalam pengertian lain, yang dimaksud dengan penelitian lapangan adalah penelitian yang menggunakan sumber data dan informasi lapangan, yang bertujuan untuk mengkaji secara intensif tentang latar belakang keadaan saat ini, dan interaksi lingkungan suatu unit sosial: individu, kelompok, lembaga atau masyarakat. Suryabrata, 2013: 17 Sedangkan pendekatan studi kasus (*case study*) adalah studi dimana peneliti menggali suatu fenomena (kasus) tertentu dalam suatu waktu dan kegiatan (program, peristiwa, proses, lembaga atau kelompok sosial) dan mengumpulkan secara rinci dan mendalam. informasi mendalam dengan menggunakan berbagai prosedur pengumpulan data untuk periode

tertentu Studi kasus adalah studi dengan memberikan batasan-batasan yang tegas pada suatu objek dan subjek penelitian tertentu, melalui pemusatan perhatian pada suatu kasus secara intensif dan mendetail (Indrawan & Yaniawati, 2005: 21).

3.2 Fokus Penelitian

Implementasi Kebijakan Zona Integritas dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Fokus penelitian adalah menggunakan Teori Edward III yaitu:

1. Komunikasi : Transmisi, Kejelasan, Konsistensi
2. Sumber Daya : Staf, Informasi, Wewenang, Fasilitasi
3. Disposisi/Sikap : Pengangkatan Birokrasi, Intensif
4. Struktur Birokrasi : SOP, Fragmentasi, Kerjasama, Koordinasi

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah terpenting dalam sebuah penelitian, teknik pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah: Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus sebagai pengumpul data. Prosedur yang di pakai dalam pengumpulan data yaitu : 1) observasi, wawancara, dan 3) dokumentasi, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku obyek sasaran. (Suharsini Arikunto, 2018) Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung berkaitan dengan Implementasi Kebijakan Zona Integritas

Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responden. Dalam berwawancara terdapat proses interaksi antara pewawancara dengan responden (Sugiyono, 2018).

Wawancara secara garis besar dibagi menjadi dua, yakni wawancara tak terstruktur dan wawancara terstruktur. Wawancara tak terstruktur sering juga disebut wawancara mendalam, wawancara intensif, wawancara kualitatif, dan wawancara terbuka (open ended interview), wawancara etnografis. Sedangkan wawancara terstruktur sering juga disebut wawancara baku (standardized interview) yang susunan pertanyaannya sudah ditetapkan sebelumnya (biasanya tertulis) dengan pilihan-pilihan jawaban yang juga sudah disediakan. (Sugiyono, 2018)

Melalui wawancara diharapkan peneliti mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi. (Sugiyono, 2018) Interview merupakan alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab secara lisan untuk dijawab secara lisan pula.

Dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara secara langsung. Fungsi metode ini, guna memperoleh informasi tentang bagaimana pemahaman tentang Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang melakukan beberapa wawancara

dengan informan yaitu:

Tabel 3. 1 Nama – Nama Informan Kecamatan Banyumanik

No	Nama Informan	Jabatan
1.	Tjatur Edi Wardono, SH	Sekretaris Camat Banyumanik
2.	Mukhoiriyaroh,SH	Kepala Urusan Kepegawaian
3.	Rusiyana ,SM	Kasie Pemerintahan
4.	Sudarsono,S.Sos.MAP	Kasie Trantib
5.	Ir.Bambang Sularso.M.Si	Kasie Pelayanan Publik

Sumber : data diolah oleh peneliti

3. Dokumentasi

Data yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian dicari dalam dokumen atau bahan pustaka, maka kegiatan pengumpulan data itu disebut sebagai studi dokumen atau “ literature study”. Data yang diperlukan sudah tertulis atau diolah oleh orang lain atau suatu lembaga, dengan kata lain datanya sudah “mateng”(jadi) dan disebut data sekunder. Surat-surat, catatan harian, laporan dan sebagainya merupakan data yang berbentuk tulisan, disebut dokumen dalam arti sempit. Dokumen dalam arti luas meliputi monumen, foto, tape dan sebagainya (Adi, 2019).

3.4 Penentuan Informan

Penelitian ini dilakukan dengan metode penelitian kualitatif sehingga penulis tidak menggunakan populasi dan sampel. Menurut Arikunto (2018) menyatakan bahwa “Penelitian kualitatif tidak menggunakan pendekatan populasi dan sampel. Dengan kata lain, dalam penelitian kualitatif tidak dikenal istilah populasi dan sampel. Istilah yang digunakan adalah pengaturan. Hasil penelitian hanya berlaku untuk setting yang bersangkutan. Hal ini sesuai dengan Sugiyono (2018) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif tidak menggunakan populasi, karena

penelitian kualitatif berangkat dari kasus-kasus tertentu yang ada dalam situasi sosial tertentu dan hasil penelitian tersebut tidak akan diterapkan pada populasi, tetapi ditransfer ke tempat lain dalam suatu situasi sosial yang memiliki kesamaan dengan situasi sosial dalam kasus yang diteliti.

Penelitian ini hanya menggunakan informan karena penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2018) menyatakan bahwa “cara memperoleh informan penelitian dapat dilakukan dengan dua cara yaitu melalui snowballing sampling dan key person”. Perolehan informan dengan cara snowballing sampling digunakan apabila peneliti tidak mengetahui siapa yang memahami informasi dari objek penelitian, sedangkan metode memperoleh informan dengan cara key person digunakan jika peneliti telah memahami informasi awal tentang objek penelitian. dan informan penelitian, sehingga membutuhkan seorang key person untuk memulai melakukan wawancara atau observasi. Key person adalah karakter formal atau informal.

3.5 Teknis Analisis Data

Analisis data menurut Sugiyono (2018) adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan bahan lainnya, sehingga mudah dipahami dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada contoh analisis data Huberman dan Miles yang disebut dengan contoh interaktif. Contoh interaktif ini terdiri dari tiga hal utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi (Miles & Huberman, 2012: 19).

a. Tahap reduksi data

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses memilih, memfokuskan pada penyederhanaan, mengabstraksikan dan mentransformasikan data kasar yang muncul dari catatan tertulis dari lapangan. Dengan demikian, data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan telah dokumen dikumpulkan, diseleksi, dan dikelompokkan. Dengan demikian, proses reduksi data ini dimaksudkan untuk mempertajam, mengarahkan dan menghilangkan bagian-bagian data yang tidak diperlukan (Miles & Huberman, 2012:15).

b. Tahap penyajian data

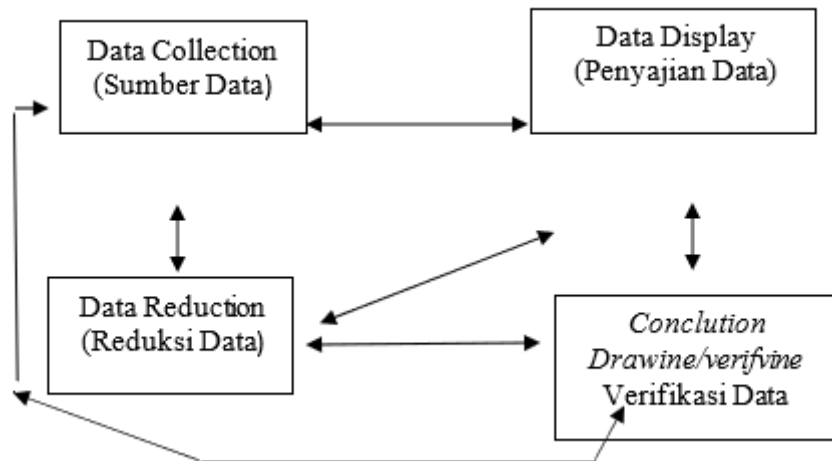
Penyajian data diartikan oleh Miles dan Huberman (2012:18) sebagai sekumpulan informasi terstruktur yang memberikan kemungkinan untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. Dengan melihat penyajian data ini akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Data tersebut dapat menggambarkan bagaimana Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.

c. Tahap kesimpulan/verifikasi

Penarikan kesimpulan/verifikasi diartikan sebagai penggambaran makna dari data yang telah ditampilkan. Pemberian makna ini tentunya sejauh pemahaman peneliti dan interpretasi yang dibuatnya. Kesimpulan ini dapat berlangsung selama proses pengumpulan data, kemudian reduksi data dan penyajian data. Namun kesimpulan ini bukanlah kesimpulan akhir karena perlu dilakukan verifikasi terhadap temuan di lapangan. Untuk memperoleh kesimpulan lapangan perlu dicari data baru lainnya untuk menguji kesimpulan tersebut pada Implementasi Kebijakan

Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. (Miles & Huberman, 2012: 22).

Gambar 3. 1 Proses Analisis Data



Sumber : Miles & Huberman (2012: 22)

3.6 Pengecekan Keabsahan Data

Penelitian ini berangkat dari data. Data adalah segala-galanya dalam penelitian. Oleh karena itu, data harus benar-benar valid. Ukuran validitas suatu penelitian terdapat pada alat untuk menjaring data, apakah tepat, benar, sesuai dan mengukur apa yang seharusnya diukur.

Ada beberapa cara meningkatkan kredibilitas data (kepercayaan) terhadap data kualitatif antara lain perpanjangan pengamatan, triangulasi, dan diskusi dengan teman sejawat. Penjelasan dari ketiganya, adalah sebagai berikut :

1. Perpanjangan pengamatan

Sulit mempercayai hasil penelitian kualitatif apabila peneliti hanya sekali saja ke lapangan. Walaupun dengan dalih data bahwa dalam waktu sehari itu dipadatkan dan kumpulkan data sebanyaknya. Peneliti musti

memperpanjang pengamatan karena hanya datang sekali sulit memperoleh link dan *chemistry/enggagemant* dengan informan. Perpanjangan pengamatan memungkinkan terjadinya hubungan antara peneliti dengan narasumber menjadi akrab, semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi dan peneliti dapat memperoleh data secara lengkap. (Sugiyono,2018).

Dalam pengumpulan data kualitatif, perpanjangan waktu dalam penelitian ini dilakukan dengan pertimbangan situasi dan kondisi di lapangan serta data yang telah terkumpul. Dengan perpanjangan waktu tersebut peneliti dapat meningkatkan derajat kepercayaan atas data yang dikumpulkan, mempertajam rumusan masalah dan memperoleh data yang lengkap.

2. Triangulasi

Karena yang dicari adalah kata-kata, maka tidak mustahil ada kata-kata yang keliru yang tidak sesuai antara yang dibicarakan dengan kenyataan sesungguhnya. Hal ini bisa dipengaruhi oleh kredibilitas informannya, waktu pengungkapan, kondisi yang dialami dan sebagainya.

Dalam penelitian ini, peneliti membandingkan data hasil wawancara mendalam dengan data hasil observasi partisipan, serta dari dokumen yang berkaitan. Selain itu, peneliti menerapkan triangulasi dengan mengadakan pengecekan derajat kepercayaan beberapa subjek penelitian selaku sumber data dengan metode yang sama.

3.7 Lokasi Penelitian dan Jadwal Penelitian

Sesuai dengan tempat penelitian yang telah di tentukan oleh peneliti, penelitian ini dilakukan di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang JL.Prof Sudarto Nomor 113 Semarang. Adapun jadwal penelitian dapat dilihat di bawah ini :

Gambar 3. 2 Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	Agustus 2022	September 2022	Oktober 2022	Nopember 2022
1.	Perencanaan				
2.	Penyusunan Proposal				
3.	Penelitian				
4.	Penyusunan Hasil Penelitian				

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.

Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani yang selanjutnya disebut Menuju WBBM adalah predikat yang diberikan kepada Satker yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan akuntabilitas kinerja, penguatan pengawasan, dan penguatan kualitas pelayanan publik. Kebijakan zona integritas adalah kebijakan yang dihadirkan pemerintah di tengah masyarakat untuk memecahkan masalah publik, yakni dalam hal ini masalah buruknya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi pemerintah Indonesia, termasuk di Kecamatan Banyumanik . Oleh karena itu, implementasi kebijakanyang dilakukan dengan baik akan memastikan kebijakan itu dapat menyelesaikan atau menjadi solusi yang efektif terhadap masalah tersebut.

Demikianpun halnya dengan kebijakan ZI, jika tidak diimplementasikan dengan baik maka sulit untuk berharap tujuan kebijakan ZI akan tercapai. Oleh karena itu penelitian tentang ZI perlu dilakukan untuk melihat apakah kebijakan ZI sudah diimplemensikan sesuai dengan kegiatan-kegiatan yang telah ditetapkan. Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Berdasarkan Teori Edward III

1984 dalam Agustino (2018) adalah Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi/Sikap Pelaksana dan Struktur Birokrasi.

4.1.1 Sumber Daya

Faktor sumberdaya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. George C. Edwards III dalam Leo Agustino (2018) mengemukakan bahwa : bagaimanapun jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan dan aturan-aturan serta bagaimanapun akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya untuk melaksanakan kebijakan secara efektif maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif. Sumberdaya manusia yang tidak memadai (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan pengawasan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas maka hal yang harus dilakukan meningkatkan *skill*/kemampuan para pelaksana untuk melakukan program.

Untuk itu, perlu adanya manajemen SDM yang baik agar dapat meningkatkan kinerja program. Informasi : merupakan sumberdaya penting bagi pelaksanaan kebijakan. Ada dua bentuk informasi yaitu informasi mengenai bagaimana cara menyelesaikan kebijakan/program serta bagi pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung kepatuhan kepada peraturan pemerintah dan undang-undang. Kenyataan dilapangan. Kekurangan informasi/pengetahuan bagaimana melaksanakan kebijakan memiliki konsekuensi langsung seperti pelaksana tidak

bertanggungjawab, atau pelaksana tidak ada di tempat kerja sehingga menimbulkan inefisien. Implementasi kebijakan membutuhkan kepatuhan organisasi dan individu terhadap peraturan pemerintah yang ada.

Sumberdaya lain yang juga penting adalah kewenangan untuk menentukan bagaimana program dilakukan, kewenangan untuk membelanjakan/mengatur keuangan, baik penyediaan uang, pengadaan staf, maupun pengadaan supervisor. Fasilitas yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan/program harus terpenuhi seperti kantor, peralatan, serta dana yang mencukupi.

Berdasarkan wawancara dengan Informan 1 Bapak Catur Edi Wardono, SH, Selaku Sekretaris Kecamatan Banyumanik. Pada Hari Kamis Tanggal 20 Juli 2023 Pukul 11.00 WIB di Ruang Kerja. Menyatakan bahwa:

Sumber Daya Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang tentang indikator Sumberdaya. Berdasarkan wawancara menyatakan bahwa jumlah Sumber Daya/Pegawai di Kecamatan Banyumanik terkait dengan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik kepada masyarakat, sudah mencukup karena pelayanan di loket depan hanya bertugas memberikan tanda tangan kepada Kasie yang berwenang dan menstampel. Kemampuan implementor cukup memahami dalam pelaksanaan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik kepada Masyarakat.

Tidak ada pelatihan-pelatihan untuk peningkatan kualitas Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik kepada syarakat SDM. Hanya kadang pada apel hari senin diselipkan tentang zona integritas menjadikan pegawai

semakin paham. Belum bermanfaat.

Berdasarkan wawancara dengan Informan 2 Ibu Mukhoiyaroh, SH selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian. Pada Hari Senin Tanggal 24 Juli 2023 Pukul 13.00WIB di Ruang Kerjanya. Menyatakan bahwa Sumber Daya Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang tentang indikator bahwa:

“Jumlah Sumber Daya Manusia sudah mencukupi Kemampuan implementor cukup memahami dalam pelaksanaan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik kepada Masyarakat. Tidak ada pelatihan peningkatan kualitas Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik kepada masyarakat SDM. Belum Bermanfaat.”

Berdasarkan wawancara dengan Informan 3 Ibu Rosiyana, SM selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Pada Hari Rabu Tanggal 26 Juli 2023 Pukul 14.00 WIB di Ruang pelayanan. Menyatakan bahwa:

“Sumber Daya Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang tentang indikator Sumber Daya bahwa jumlah Sumber Daya/pegawai yang bertugas di loket pelayanan ada 3 personil sudah cukup. Kemampuan implementor sudah cukup baik dan memahami tentang Zona Integritas. Tidak pernah hany kadang-kadang diadakan briefing kecil tentang pentingnya Zona integritas di Kecamatan Banyumanik. Belum ada manfaatnya karena tidak ada pelatihan-pelatihan dalam rangka pelaksanaan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan

Publik kepada masyarakat.”

Berdasarkan wawancara dengan Informan 4 Soedarsono S.Sos.M.AP, selaku Kepala Seksi Keamanan dan Ketertiban Kecamatan Banyumanik. Pada Hari Jum'at Tanggal 28 Juli 2023 Pukul 13.30 WIB di Ruang pelayanan. Menyatakan bahwa :

“Sumber Daya Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang tentang indikator Transmisi bahwa jumlah Sumber Daya/pegawai yang bertugas di loket pelayanan ada 3 personil sudah cukup. Kemampuan implementor sudah cukup baik dan memahami tentang Zona Integritas. Tidak pernah hanya kadang-kadang diadakan *briefing* kecil tentang pentingnya Zona integritas di Kecamatan Banyumanik. Belum ada manfaatnya karena tidak ada pelatihan-pelatihan dalam rangka pelaksanaan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik kepada masyarakat.”

Berdasarkan wawancara dengan Informan 5 Bapak Ir.Bambang Sularso.M.Si, selaku Kepala Seksi Pelayanan Publik Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Pada Hari Selasa Tanggal 1 Agustus 2023 Pukul 11.00 WIB di ruang kerja. Menyatakan bahwa

“Sumber Daya Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang tentang indikator Sumber daya bahwa jumlah Sumber Daya/Pegawai di Kecamatan Banyumanik terkait dengan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik kepada masyarakat, sudah mencukup karena pelayanan di loket

depan hanya bertugas memberikan tanda tangan kepada Kasie yang berwenang dan menstempel. Kemampuan implementor cukup memahami dalam pelaksanaan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik kepada Masyarakat. Tidak ada pelatihan-pelatihan untuk peningkatan kualitas Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik kepada masyarakat SDM. Hanya kadang pada apel hari senin diselipkan tentang zona integritas biar pegawai semakin paham.”

Analisa Peneliti Berdasarkan pernyataan informan tentang Sumber Daya Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang bahwa:

“Sumber Daya yang terkait Implementasi Zona Integritas dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang personilnya sudah mencukupi dengan, Petugas Pelayanan. Kemampuan Implementor dalam pelaksanaannya sudah mampu melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan prosedur. Pelatihan-pelatihan kadang- kadang saja dilaksanakan. Tidak ada pelatihan-pelatihan. Pelatihan-pelatihan belum bermanfaat.”

4.1.2 Komunikasi

Menurut teori/model implementasi kebijakan dari Edward III dalam Leo Agustino (2018) bahwa komunikasi merupakan aspek pertama-tama harus ada agar pelaksanaan kebijakan publik. Komunikasi yang dimaksud oleh Edward III adalah berkenaan dengan bagaimana suatu kebijakan publik dikomunikasikan pada organisasi publik dan terutama pemangku kepentingan. Menurut Edward III bahwa suatu kebijakan publik akan dapat dilaksanakan dengan baik dan efektif jika terjadi

komunikasi yang efektif antara pelaksana kebijakan /program dengan para pemangku kepentingan atau masyarakat umum. Dengan komunikasi, maka tujuan dan sasaran dari suatu kebijakan dapat disosialisasikan secara baik sehingga dapat menghindari adanya distorsi atau penolakan atas kebijakan tersebut. Komunikasi menjadi penting karena semakin tinggi pengetahuan dan pemahaman pada kebijakan maka akan mengurangi tingkat penolakan dan kekeliruan dalam mengaplikasikan kebijakan dalam ranah yang sesungguhnya.

Menurut Edward III ada tiga hal penting dalam dimensi komunikasi ini yaitu (1) transmisi, yaitu cara informasi disampaikan kepada publik, (2) kejelasan informasi yang disampaikan, dan (3) konsisten penyampaian informasi. Menurut Edward III bahwa transmisi merupakan persyaratan pertama bagi implementasi kebijakan yang efektif, yaitu bahwa para pelaksana kebijakan harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Keputusan-keputusan kebijakan dan perintah-perintah harus ditransmisi atau diteruskan kepada para pelaksana sebelum keputusan-keputusan dan perintah-perintah itu diikuti. Oleh karena itu, sebelum pejabat dapat mengimplementasikan suatu keputusan kebijakan, ia harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan. Semakin cermat keputusan-keputusan dan perintah-perintah pelaksanaan ditransmisikan atau diteruskan kepada mereka yang harus melaksanakannya, maka semakin tinggi probabilitas keputusan-keputusan dan perintah-perintah pelaksanaan tersebut dilaksanakan.

Berdasarkan wawancara dengan Informan 1 Bapak.Catur Edi Wardono,S. H., Selaku Sekretaris Kecamatan Banyumanik. Pada Hari Kamis Tanggal 20 Juli

2023 Pukul 11.00 WIB Di Ruang Kerja. Menyatakan bahwa Komunikasi Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang tentang indikator Transmisi bahwa:

“Informasi atau transmisi belum merata ke seluruh masyarakat di Kota Semarang. Hal ini didukung dengan fakta di lapangan yakni masyarakat yang belum menerima adanya sosialisasi menyeluruh yang dilakukan oleh pihak pemerintah, sehingga tak jarang apabila masyarakat tentang Zona Integritas masih banyak masyarakat yang masih memberikan biaya dalam melakukan pelayanan publik di Kecamatan Banyumanik.

Kejelasan informasi tentang Zona Integritas dalam mewujudkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banyumanik. Informasi merupakan salah satu hal yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mengetahui segala sesuatu yang terjadi, yaitu melalui sosialisasi, media serta komunikasi secara langsung. Konsistensi khususnya tentang Zona Integritas dalam mewujudkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banyumanik tetap dijalankan biarpun pelaksanaannya belum optimal yang penting sudah memberikan.

Berdasarkan wawancara dengan Informan 2 Ibu Mukhoiyaroh, S. H., selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian. Pada Hari Senin Tanggal 24 Juli 2023 Pukul 13.00 WIB di Ruang Kerjanya. Menyatakan bahwa Komunikasi Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang tentang indikator Transmisi bahwa informasi atau Transmisi hanya melaksanakan kebijakan tentang Zona Integritas

dalam mewujudkan pelayanan publik Informasinya masyarakat diharapkan mengikuti sosialisasi yang diadakan pada setiap Kelurahan.

Kejelasan Informasi sangat penting dan dibutuhkan oleh masyarakat setidaknya masyarakat tau tentang apa itu Zona Integritas mungkin bila mana perlu masyarakat diberikan sosialisasi pada masing-masing Kelurahan. Konsistensi Kebijakan Zona Integritas dalam mewujudkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banyumanik tetap dijalankan walaupun nanti hasilnya tidak optimal.

Berdasarkan wawancara dengan Informan 3 Ibu Rosiyana, S. M., selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Pada Hari Rabu Tanggal 26 Juli 2023 Pukul 14.00 WIB di Ruang pelayanan. Menyatakan bahwa Komunikasi Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang tentang indikator Transmisi bahwa informasi atau transmisi belum merata ke seluruh masyarakat di Kota Semarang. Hal ini didukung dengan fakta di lapangan yakni masyarakat yang belum menerima adanya sosialisasi menyeluruh yang dilakukan oleh pihak pemerintah, sehingga tak jarang apabila masyarakat tentang Zona Integritas masih banyak masyarakat yang masih memberikan biaya dalam melakukan pelayanan publik di Kecamatan Banyumanik.

Kejelasan informasi tentang Kebijakan Zona Integritas dalam mewujudkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banyumanik adalah hanya memasang Spanduk spanduk yang tertulis di pintu masuk bahwa Kecamatan Banyumanik wilayah bebas Zona Integritas. Konsistensinya bagi petugas tidak diperbolehkan menerima gratifikasi dalam bentuk uang maupun barang yang lainnya. Tidak ada

pungutan liar semua pelayanan gratis.

Berdasarkan wawancara dengan Informan 4 Soedarsono S.Sos., M. AP., selaku Kepala Seksi Keamanan dan Ketertiban Kecamatan Banyumanik. Pada Hari Jum'at Tanggal 28 Juli 2023 Pukul 13.30 WIB di Ruang pelayanan. Menyatakan bahwa Komunikasi Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang tentang indikator Transmisi bahwa transmisi Pada Implementasi Kebijakan Zona Integritas dalam mewujudkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banyumanik adalah memberikan informasi kepada petugas pelayanan agar tidak menerima suap dari pengguna layanan karena semua pelayanan gratis.

Kejelasan informasi tentang Kebijakan Zona Integritas dalam mewujudkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Bahwa Kecamatan Banyumanik sudah berpredikat Zona Integritas. Konsistensi Kebijakan Zona Integritas dalam mewujudkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banyumanik. Petugas tetap harus disiplin tidak menerima suap dari pengguna layanan.

Berdasarkan wawancara dengan Informan 5 Bapak Ir. Bambang Sularso.M.Si., selaku Kepala Seksi Pelayanan Publik Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Pada Hari Selasa Tanggal 1 Agustus 2023 Pukul 11.00 WIB di ruang kerja. Menyatakan bahwa Komunikasi Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang tentang indikator Transmisi bahwa transmisi Pada Implementasi Kebijakan Zona Integritas dalam mewujudkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banyumanik adalah memberikan informasi kepada petugas pelayanan

tetap menjaga bahwa di Kecamatan Banyumanik sudah masuk Zona Integritas.

Kejelasan informasi tentang Kebijakan Zona Integritas dalam mewujudkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banyumanik bahwa Kecamatan Banyumanik sudah berpredikat Zona Integritas. Konsistensi Kebijakan Zona Integritas dalam mewujudkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banyumanik. Petugas tetap harus disiplin tidak menerima suap dari pengguna layanan.

Berdasarkan wawancara dengan Informan 6 Bapak Nursalim dan Ibu Wahyu, selaku masyarakat mengurus Akta Kelahiran di Kelurahan Tinjomoyo untuk anaknya Pada Hari Selasa Tanggal 5 -8 -2023 Pukul 09.00 WIB di ruang pelayanan. Menyatakan bahwa Komunikasi Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang tentang indikator Transmisi bahwa pelayanan di Kelurahan Tinjomoyo saya tidak dipungut sepeserpun saya mengurus Akta Kelahiran untuk anak saya saya tidak paham apa itu zona integritas hanya diberi pengertian saja oleh petugas pelayanan yang didepan gratis.

Berdasarkan wawancara dengan Informan 7 Dimas Rezza Hardika Setiyono dan Alifa Dian Pertiwi, selaku ijin menikah pada Kelurahan Tinjomoyo pada Hari Kamis Tanggal 3 Agustus 2023 Pukul 11.30WIB di ruang pelayanan menyatakan bahwasaya dalam mengurus keperluan surat nikah tidak dipungut uang apapun jadi ya gratis. Petugas kelurahan bilang kalau gratis.

Analisa Peneliti Berdasarkan pernyataan informan tentang komunikasi Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang adalah Informasi atau transmisi

belum merata ke seluruh masyarakat di Kota Semarang. Hal ini didukung dengan fakta di lapangan yakni masyarakat yang belum menerima adanya sosialisasi menyeluruh yang dilakukan oleh pihak pemerintah, sehingga tak jarang apabila masyarakat tentang Zona Integritas masih banyak masyarakat yang masih memberikan biaya dalam melakukan pelayanan publik di Kecamatan Banyumanik. Kejelasan informasi tentang Zona Integritas dalam mewujudkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banyumanik. Informasi merupakan salah satu hal yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk mengetahui segala sesuatu yang terjadi, yaitu melalui sosialisasi, media serta komunikasi secara langsung. Konsistensi khususnya tentang Zona Integritas dalam mewujudkan pelayanan publik di Kantor Kecamatan Banyumanik tetap dijalankan biarpun pelaksanaannya belum optimal yang penting sudah memberikan. Dan semua pelayanan Gratis.

4.1.3 Disposisi

Kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Karakter penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan misalnya kejujuran dan komitmen yang tinggi. Apabila implementator memiliki sikap yang baik maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, sebaliknya apabila sikapnya tidak mendukung maka implementasi tidak akan terlaksana dengan baik.

Pelaksanaan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik Masyarakat di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Pelaksanaan pelayanan publik sudah cukup optimal dengan menjalankan tupoksi mereka

masing-masing. Dapat dilihat pendamping sosial sebagai pelaksana kebijakan selama ini terus aktif dalam memberikan informasi. Informasi yang diberikan terkait pertemuan, pengarahan kepada Masyarakat tentang pelayanan publik yang berkaitan dengan zona integritas.

Sikap pelaksana menentukan keberjalanan suatu program dengan karakter dan komitmen pelaksana dalam menjalankan suatu program kebijakan. Kasie Pemerintahan dan Kasie Pelayanan Publik menjalankan tugas sebagaimana sesuai tugas pokok dan fungsinya yakni dalam pelaporan, monitoring, evaluasi dalam disposisi di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang memiliki karakter sesuai dengan arah kebijakan zona integritas, begitu juga dengan sikap dikarenakan Kasie Pelayanan Publik Kecamatan Banyumanik Kota Semarang langsung turun dan melihat cara petugas pelayanan publik sehingga kebijakan tersebut dijalankan dengan responsif dan efektif. Indikator Disposisi/Sikap.

Berdasarkan wawancara dengan Informan 1 Bapak. Catur Edi Wardono, S.H., Selaku Sekretaris Kecamatan Banyumanik. Pada Hari Kamis Tanggal 20 Juli 2023 Pukul 11.00 WIB di Ruang Kerja. Menyatakan bahwa Disposisi/Sikap Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang tentang indikator Disposisi/Sikap. Berdasarkan wawancara menyatakan bahwa:

“Sikap pelaksana kebijakan terhadap Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik. Selalu berwibawa dalam melakukan pelayanan dan tanpa meminta pemberian dari pengguna layanan. Komitmen tetap menjaga zona integritas dalam mengimplementasikan Zona Integritas dalam mewujudkan

Pelayanan Publik. Tidak menggunakan anggaran karena semua berkaitan dengan pelayanan gratis.

Berdasarkan wawancara dengan Informan 2 Ibu Mukhoiyaroh, S.H., selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian. Pada Hari Senin Tanggal 24 Juli 2023 Pukul 13.00 WIB di Ruang Kerjanya. Menyatakan bahwa Disposisi/Sikap Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang tentang indikator Disposisi/Sikap bahwa:

Sikap pelaksana kebijakan terhadap Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik. Memahami tentang Zona integritas di Kecamatan Banyumanik dalam mewujudkan pelayanan publik. Komitmen dalam mengimplementasikan Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik. Siap membantu dalam pelayanan publik tanpa imbalan apapun. Anggaran dari dana APBD, sudah cukup.

Berdasarkan wawancara dengan Informan 3 Ibu Rosiyana, S.M., selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Pada Hari Rabu Tanggal 26 Juli 2023 Pukul 14.00 WIB di Ruang pelayanan. Menyatakan bahwa Disposisi/Sikap Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang tentang indikator Disposisi/Sikap bahwa sikap pelaksana kebijakan terhadap Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik. Selalu berwibawa dalam melakukan pelayanan dan tanpa meminta pemberian dari pengguna layanan Komitmen tetap menjaga zona integritas dalam

mengimplementasikan Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik Menggunakan anggaran dari APBD dan pelayanan gratis.

Berdasarkan wawancara dengan Informan 4 Soedarsono S. Sos., M. AP., selaku Kepala Seksi Keamanan dan Ketertiban Kecamatan Banyumanik. Pada Hari Jum'at Tanggal 28 Juli 2023 Pukul 13.30 WIB di Ruang pelayanan. Menyatakan bahwa Disposisi/Sikap Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang tentang indikator Disposisi/Sikap bahwa sikap pelaksana kebijakan terhadap Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik. Memahami tentang Zona integritas di Kecamatan Banyumanik dalam mewujudkan pelayanan publik. Komitmen dalam mengimplementasikan Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik. Membantu tanpa pamrih dan tidak ada imbalan. Anggaran dari dana APBD, susah cukup.

Berdasarkan wawancara dengan Informan 5 Bapak Ir. Bambang Sularso. M. Si, selaku Kepala Seksi Pelayanan Publik Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Pada Hari Selasa Tanggal 1 Agustus 2023 Pukul 11.00 WIB di ruang kerja. Menyatakan bahwa Disposisi/Sikap Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang tentang indikator Disposisi/Sikap bahwa sikap pelaksana kebijakan terhadap Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik. Memahami tentang Zona integritas di Kecamatan Banyumanik dalam mewujudkan pelayanan publik. Komitmen dalam mengimplementasikan Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik. Membantu tanpa pamrih dan tidak

ada imbalan. Anggaran dari dana APBD, susah cukup.

Analisa Peneliti Berdasarkan pernyataan informan tentang Disposisi/Sikap Pelaksana Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang bahwa Disposisi/Sikap pada Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Sikap Pelaksana Kebijakan terhadap Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan publik di Kecamatan Banyumanik sudah sesuai dengan ketentuan dengan bahwa Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (ZI-WBK) yang tercantum dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Kecamatan Banyumanik Kota Semarang tujuannya adalah Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (ZI-WBK) adalah untuk meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas organisasi, menciptakan pemerintah yang bersih dan bebas KKN, serta meningkatkan mutu pelayanan publik. Komitmen yaitu melayani publik dengan ikhlas tanpa ada imbalan apa-apa . Dana dalam rangka untuk mencukupi kebutuhan dalam pelaksanaan kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan pelayanan publik yang berasal dari APBD Kota Semarang.

4.1.4 Struktur Birokrasi

Struktur organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur organisasi ini melingkupi dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat standart operation prosedur (SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan tidak melenceng

dari tujuan dan sasaran kebijakan. Struktur birokrasi yang terlalu panjang dan terfragmentasi akan cenderung melemahkan pengawasan dan menyebabkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang selanjutnya akan menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel.

Berdasarkan wawancara dengan Informan 1 Bapak.Catur Edi Wardono,S.H., Selaku Sekretaris Kecamatan Banyumanik. Pada Hari Kamis Tanggal 20 Juli 2023 Pukul 11.00 WIB Di Ruang Kerja. Menyatakan bahwa Struktur Birokrasi Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang tentang indikator struktur birokrasi Berdasarkan wawancara menyatakan bahwa:

Struktur Birokrasi di Kecamatan Banyumanik adalah yang paling utamanya disiplin aparaturnya, Kejujuran aparaturnya,budaya kerja yang loyal dan mempunyai sifat demokratis yang tinggi. SOP Implemantasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan kepada masyarakat adalah merupakan program transformasi kebijakan dalam untuk memastikan program menjadi lebih tepat sasaran, tepat jumlah, tepat waktu, tepat harga, tepat kualitas, dan tepat administrasi. Hasil adanya Implemantasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan kepada masyarakat pelayanan menjadi baik. Cara pengambilan keputusan te rkait Implemantasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan kepada masyarakat adalah mengadakan koordinasi dengan pihak pihak yang berwenang.

Berdasarkan wawancara dengan Informan 2 Ibu Mukhoiyaroh, S. H., selaku Kasubbag Umum dan Kepegawaian. Pada Hari Senin Tanggal 24 Juli 2023

Pukul 13.00 WIB di Ruang Kerjanya. Menyatakan bahwa Struktur Birokrasi Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang tentang indikator Struktur Birokrasi bahwa struktur Birokrasi di Kecamatan Banyumanik aparatur yang bertugas pada bagian pelayanan sudah melaksanakan tugas masing-masing sesuai aturan pelayanan utamanya jujur tidak menerima suap gratifikasi.. semuanya gratis. Sesuai dengan Zona Integritas yang sudah ditetapkan oleh Kecamatan Banyumanik. Pembagian kewenangan dan tanggung jawab pada masing-masing bagian. Pembagian Kewenangan sesuai dengan Tupoksi Masing-masing kepala seksi. SOP Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan kepada masyarakat adalah merupakan program transformasi kebijakan dalam untuk memastikan program menjadi lebih tepat sasaran, tepat jumlah, tepat waktu, tepat harga, tepat kualitas, dan tepat administrasi. Hasil Implementasi sangat berguna bagi pelayanan publik kepada masyarakat.

Berdasarkan wawancara dengan Informan 3 Ibu Rosiyana, S. M., selaku Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Pada Hari Rabu Tanggal 26 Juli 2023 Pukul 14.00 WIB di Ruang pelayanan. Menyatakan bahwa Struktur Birokrasi Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang tentang indikator Struktur Birokrasi bahwa:

“Struktur Birokrasi di Kecamatan Banyumanik adalah yang paling utamanya harus ditanamkan sikap disiplin, kejujuran aparaturnya tidak melakukan yang tidak sesuai dengan aturan dengan adanya Zona Integritas di Kecamatan

Banyumanik. SOP Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan kepada masyarakat adalah merupakan program transformasi kebijakan dalam untuk memastikan program menjadi lebih tepat sasaran, tepat jumlah, tepat waktu, tepat harga, tepat kualitas, dan tepat administrasi. Hasil adanya Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan kepada masyarakat pelayanan menjadi baik. Cara pengambilan keputusan terkait Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan kepada masyarakat adalah mengadakan koordinasi dengan pihak- pihak yang berwenang”. Pengambilan keputusan terkait Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik adalah sikap yang tegas supaya pada bagian pelayanan tidak menerima pungutan yang tidak diperbolehkan.

Pendapat Bapak Sudarsono, S. Sos., M. AP., selaku Kepala Seksi Keamanan dan Ketertiban pada Kecamatan Banyumanik Kota Semarang bahwa Struktur organisasi adalah:

“Struktur birokrasi di Kecamatan Banyumanik adalah disiplin, jujur dan loyal terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan masyarakat adalah merupakan program transformasi kebijakan dalam untuk memastikan program menjadi lebih tepat sasaran, tepat jumlah, tepat waktu, tepat harga, tepat kualitas, dan tepat administrasi. Hasil adanya Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan kepada masyarakat pelayanan menjadi baik. SOP implementasi Zona Integritas sudah sesuai dengan aturan. Cara pengambilan keputusan terkait Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan kepada masyarakat adalah mengadakan sharing kepada Kasie yang bertugas di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Pengambilan keputusan terkait

Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik adalah sikap yang tegas supaya pada bagian pelayanan tidak menerima pungutan yang tidak sesuai dengan aturan.

“Struktur birokrasi adalah hal sangat penting dalam rangka melakukan pelayanan publik terhadap masyarakat. Di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang aparatur diharapkan disiplin, jujur, loyal dan bertanggungjawab terhadap masyarakat dalam pelayanan. Sesuai pada yang diterapkan di Kecamatan Banyumanik menjaga Zona Integritas yang tidak ada kolusi, nepotisme dan pungutan biaya pelayanan. Pembagian kewenangan sesuai dengan Tupoksi Masing-masing. SOP implementasi Zona Integritas sudah sesuai dengan aturan. Cara pengambilan keputusan terkait Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan kepada masyarakat adalah mengadakan sharing kepada Kasie yang bertugas di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Pengambilan keputusan terkait Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik adalah sikap yang tegas supaya pada bagian pelayanan tidak menerima pungutan yang tidak sesuai dengan aturan.

Analisa Peneliti Berdasarkan pernyataan informan tentang Struktur Birokrasi Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang bahwa Struktur Birokrasi di Kecamatan Banyumanik adalah yang paling utamanya disiplin aparaturnya, Kejujuran aparaturnya, budaya kerja yang loyal dan mempunyai sifat demokratis yang tinggi. SOP Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan kepada masyarakat adalah merupakan program transformasi kebijakan dalam untuk

memastikan program menjadi lebih tepat sasaran, tepat jumlah, tepat waktu, tepat harga, tepat kualitas, dan tepat administrasi. Hasil adanya Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan kepada masyarakat pelayanan menjadi baik. Cara pengambilan keputusan terkait Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan kepada masyarakat adalah mengadakan koordinasi dengan pihak-pihak yang berwenang”.

4.2 Hasil Pembahasan Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang.

Implementasi akan efektif jika langkah-langkah dan tujuan kebijakan dipahami oleh individu yang bertanggung jawab untuk mencapai tujuan kebijakan. Oleh karena itu, kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman ukuran dan tujuan dasar perlu dikomunikasikan agar para pelaksana mengetahui ukuran dan tujuan kebijakan yang tepat.

Teori Edward III tentang Komunikasi dalam organisasi merupakan proses yang sangat kompleks dan rumit. Seseorang dapat memegangnya hanya untuk tujuan tertentu, atau menyebarkannya. Selain itu, sumber informasi yang berbeda juga akan melahirkan interpretasi yang berbeda pula.

Implementasi menjadi efektif, mereka yang bertanggung jawab untuk mengimplementasikan keputusan harus tahu apakah mereka dapat melakukannya. Sebenarnya implementasi kebijakan tersebut harus dapat diterima oleh semua personel dan harus memahami secara jelas dan akurat maksud dan tujuan dari

kebijakan tersebut. Jika para aktor pembuat kebijakan telah melihat kerancuan spesifikasi kebijakan, sebenarnya mereka tidak mengerti apa sebenarnya yang akan diarahkan. Para pelaksana kebijakan bingung apa yang akan mereka lakukan sehingga jika dipaksakan tidak akan mendapatkan hasil yang optimal. Komunikasi yang tidak memadai kepada pelaksana sangat mempengaruhi implementasi kebijakan. Implementasi Kebijakan Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang menggunakan Teori Edward III yaitu dengan indikator komunikasi, Sumber daya , sikap / disposisi dan struktur birokrasi.

4.2.1 Analisis Komunikasi

Berdasarkan jawaban Informan bahwa Komunikasi Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang adalah dengan cara memberikan sosialisasi tidak secara langsung akan tetapi pada saat pelaksanaan apel pagisetiap hari Senin bahwa Zona Integritas dalam mewujudkan pelayanan publik kepada masyarakat memahamkan kepada masyarakat bahwa semua pelayanan gratis. Kejelasan tentang sosialisasi sudah jelas tidak ada pungutan yang tidak resmi dari pemerintah. Konsistensi tentang sosialisasi kepada Pegawai Kecamatan Banyumanik Tentang Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat saya tetap memberikan pemahaman sepenuhnya tentang Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat disiplin dalam melakukan tindakan apabila ada Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Banyumanik pungutan biaya yang tidak resmi akan segera berikan teguran.

Penelitian tentang Implementasi Kebijakan Zona Integritas dalam mewujudkan pelayanan pelayanan publik diteliti oleh Surya Agustina (2019) menyatakan bahwa pembangunan zona integritas di Kantor Pertanahan Kota Bandung telah berhasil dilaksanakan. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan pertanahan yang memuaskan dan biaya yang sesuai dengan ketentuan. Faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pembangunan zona integritas di Kantor Pertanahan Kota Bandung adalah pelaksanaan komunikasi yang berkesinambungan, sumberdaya yang memadai, disposisi implementator dan struktur birokrasi yang mendukung serta komitmen yang tinggi dari pimpinan. Agar pelayanan pertanahan dapat maksimal, diharapkan pelatihan mengenai pelayanan pertanahan dilaksanakan secara berkala dan adanya penambahan pegawai yang dapat dilakukan melalui rekrutmen PPNPN (Pegawai Pemerintah Non Pegawai Negeri).

Persamaan dengan penelitian yang sekarang adalah tentang Implementasi Kebijakan Zona Integritas. Persamaannya. Perbedaannya adalah bahwa memberikan sosialisasi tidak secara langsung, kejelasan tentang sosialisasi sudah jelas. Konsistensi dengan pemahaman sepenuhnya.

4.2.2 Analisis Sumber Daya

Konsisten pelaksanaan acara dan seberapa akurat komunikasi yang dikirim. Jika personil yang bertanggung jawab untuk melaksanakan acara kekurangan sumber daya untuk melaksanakan tugasnya. Komponen sumber daya ini meliputi jumlah staf, keahlian pelaksana, informasi yang relevan dan memadai untuk melaksanakan kebijakan dan pemenuhan sumber daya terkait dalam pelaksanaan acara, adanya kewenangan untuk menjamin agar acara dapat terarah seperti yang

diharapkan, serta adanya sarana penunjang yang dapat digunakan untuk melaksanakan kegiatan acara seperti dana dan sarana prasarana.

Sumber daya manusia (jumlah dan kapasitas) yang kurang memadai mengakibatkan acara tidak dapat terlaksana dengan sempurna karena tidak dapat melakukan pengawasan dengan baik. Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas, maka yang harus dilakukan adalah meningkatkan keterampilan/kemampuan pelaksana dalam melaksanakan acara. Untuk itu perlu adanya manajemen sumber daya manusia yang baik guna meningkatkan kinerja acara. Ketidakmampuan dalam melaksanakan pendistribusian Bantuan Pangan Non tunai. Informasi merupakan sumber daya yang penting untuk implementasi kebijakan. Ada dua bentuk informasi, yaitu informasi tentang bagaimana menyelesaikan kebijakan/program dan bagi pelaksana untuk mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung kepatuhan terhadap peraturan dan undang-undang pemerintah. Kenyataan di lapangan, tingkat pusat tidak mengetahui kebutuhan para pelaksana di lapangan.

Kurangnya informasi/pengetahuan tentang bagaimana mengimplementasikan kebijakan memiliki konsekuensi langsung seperti pelaksana yang tidak bertanggung jawab, atau pelaksana tidak bekerja sehingga mengakibatkan inefisiensi. Implementasi kebijakan membutuhkan kepatuhan organisasi dan individu dengan peraturan pemerintah yang ada. Sumber daya lain yang juga penting adalah kewenangan untuk menentukan bagaimana acara itu dilaksanakan, kewenangan untuk membelanjakan/mengelola keuangan, baik penyediaan uang, pengadaan staf, maupun pengadaan pengawas. Tanpa fasilitas ini

mustahil acara dapat berjalan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika para pelaksana setuju dengan isi kebijakan maka mereka akan melaksanakannya dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan para pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah. Ada tiga bentuk sikap/respon implementor terhadap kebijakan; kesadaran pelaksana, petunjuk/petunjuk pelaksana menanggapi acara terhadap penerimaan atau penolakan, dan intensitas tanggapan. Pelaksana mungkin memahami maksud dan tujuan acara tetapi seringkali gagal melaksanakan acara dengan baik karena mereka menolak tujuan yang terkandung didalamnya sehingga secara diam-diam mereka mengalihkan dan menghindari pelaksanaan acara. Selain itu, dukungan aparat pelaksana sangat dibutuhkan dalam pencapaian target acara. (Edward III).

Berdasarkan wawancara dengan informan tentang sumber daya menyatakan bahwa Berdasarkan pernyataan informan tentang Sumber Daya Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Bahwa Sumber Daya yang terkait Implementasi Zona Integritas dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang personilnya sudah mencukupi dengan dibantu oleh 5 Kepala Seksi, Petugas Pelayanan. Kemampuan Implementor dalam pelaksanaannya sudah mampu melayani kebutuhan masyarakat sesuai dengan prosedur. Pelatihan-pelatihan kadang-kadang saja dilaksanakan. Pemanfaatan pelatihan-pelatihan dalam rangka pelaksanaan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan

Pelayanan Publik Kepada masyarakat akan lebih baik apabila dilaksanakan.

Penelitian tentang Implementasi Kebijakan Zona Integritas dalam mewujudkan pelayanan publik diteliti Selamet Darwanto,dkk (2019) tentang Implementasi Kebijakan Pembangunan Zona Integritas Di Kantor Badan Pertanahan Nasional kota Banjarmasinmetode penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan implementasi kebijakan pembangunan zona integritas di kantor Badan Pertanahan Nasional Kota Banjarmasin sudah di implementasikan dengan baik Namun masih ada kurangnya pemahaman tentang peraturan zona integritas ini sehingga menyebabkan terjadi kesalahpahaman dalam melaksanakannya sehingga masih perlu diperbaiki untuk kedepannya.

Persamaan dengan penelitian yang sekarang adalah tentang Implementasi Kebijakan Zona Integritas. Perbedaannya Objek Penelitian dan Tahun Penelitian.

4.2.3 Analisis Disposisi

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika para pelaksana setuju dengan isi kebijakan maka mereka akan melaksanakannya dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan para pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah. Ada tiga bentuk sikap/respon implementor terhadap kebijakan; kesadaran pelaksana, petunjuk/petunjuk pelaksana menanggapi acara terhadap penerimaan atau penolakan, dan intensitas tanggapan. Pelaksana mungkin memahami maksud dan tujuan acara tetapi seringkali gagal melaksanakan acara dengan baik karena mereka menolak tujuan yang terkandung di dalamnya sehingga

secara diam-diam mereka mengalihkan dan menghindari pelaksanaan acara. Selain itu, dukungan aparat pelaksana sangat dibutuhkan dalam pencapaian target acara. (Edward III).

Berdasarkan wawancara dengan informan tentang Disposisi/Sikap Pelaksana menyatakan bahwa Disposisi/Sikap Pelaksana Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang bahwa Disposisi/Sikap pada Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Sikap Pelaksana Kebijakan terhadap Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan publik di Kecamatan Banyumanik sudah sesuai dengan ketentuan dengan bahwa Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (ZI-WBK) yang tercantum dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Kecamatan Banyumanik Kota Semarang tujuannya adalah Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (ZI-WBK) adalah untuk meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas organisasi, menciptakan pemerintah yang bersih dan bebas KKN, serta meningkatkan mutu pelayanan publik. Komitmen yaitu melayani publik dengan ikhlas tanpa ada imbalan apa-apa . Dana dalam rangka untuk mencukupi kebutuhan dalam pelaksanaan kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan pelayanan publik yang berasal dari APBD Kota Semarang.

Penelitian tentang Implementasi Kebijakan Zona Integritas diteliti oleh Penelitian Telaumbanua, Ningsih G (2019), tentang Implementasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih

Melayani di Kantor Kementerian Agama Kota Medan. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif kuantitatif penelitian menunjukkan bahwa implementasi pembangunan zona integritas menuju WBK dan WBBM di Kantor Kementerian Agama Kota Medan sudah dilaksanakan dengan baik namun masih dalam tahap penyesuaian sehingga terdapat berbagai kesulitan dalam mengimplementasikan program yang sudah ditetapkan dalam Peraturan MenPAN-RB No.90 Tahun 2021. Pelatihan kepada tim kerja zona integritas masih kurang sehingga menimbulkan penafsiran yang berbeda dalam melaksanakan dan mengisi lembar dokumen pembangunan zona integritas, masih terdapatnya faktor yang diluar kendali implementor seperti adanya gratifikasi dari masyarakat.

Persamaan dengan penelitian yang sekarang adalah tentang Implementasi Kebijakan Zona Integritas. Perbedaannya adalah Objek Penelitian dan Tahun penelitian.

4.2.4 Analisis Struktur Birokrasi

Struktur organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur organisasi ini melingkupi dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat standart operation prosedur (SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan tidak melenceng dari tujuan dan sasaran kebijakan. Struktur birokrasi yang terlalu panjang dan terfragmentasi akan cenderung melemahkan pengawasan dan menyebabkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang selanjutnya akan menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel.

Membahas lembaga pelaksana suatu kebijakan tidak lepas dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi adalah ciri, norma, dan pola hubungan yang terjadi berulang kali dalam badan eksekutif yang memiliki hubungan potensial dan nyata dengan apa yang dimilikinya dalam menjalankan kebijakan. Menurut Van Horn dan Van Meter menunjukkan beberapa elemen yang dapat mempengaruhi suatu organisasi dalam implementasi kebijakan, yaitu: Kompetensi dan ukuran staf lembaga; Tingkat pengawasan hierarkis atas keputusan dan proses sub-unit dalam badan pelaksana; Sumber daya politik suatu organisasi (misalnya dukungan di antara anggota legislatif dan eksekutif); Vitalitas suatu organisasi; Tingkat komunikasi “terbuka”, yaitu jaringan komunikasi horizontal dan vertikal yang bebas dan tingkat kebebasan yang relatif tinggi dalam berkomunikasi dengan individu di luar organisasi; Hubungan formal dan informal antara lembaga dan pembuat keputusan atau badan pembuat keputusan.

Jika ada sumber daya yang cukup untuk mengimplementasikan suatu kebijakan dan pelaksana tahu apa yang harus dilakukan, implementasi akan tetap gagal jika struktur birokrasi yang ada menghambat koordinasi yang diperlukan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut. Kebijakan yang kompleks membutuhkan kerjasama banyak orang, dan pemborosan sumber daya akan mempengaruhi hasil implementasi. Perubahan yang dilakukan tentunya akan mempengaruhi individu dan secara umum akan mempengaruhi sistem dalam birokrasi. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan merupakan kegiatan yang direncanakan, bukan sekedar kegiatan dan dilaksanakan secara sungguh-sungguh berdasarkan norma-norma tertentu untuk

mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu, implementasi melahirkan kebijakan dalam melakukan perubahan terhadap suatu pembelajaran dan memperoleh hasil yang diharapkan. (Edward III).

Berdasarkan wawancara dengan informan tentang Struktur Birokrasi Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang bahwa Struktur Birokrasi di Kecamatan Banyumanik adalah yang paling utamanya disiplin aparaturnya, Kejujuran aparaturnya, budaya kerja yang loyal dan mempunyai sifat demokratis yang tinggi. SOP Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan kepada masyarakat adalah merupakan program transformasi kebijakan dalam untuk memastikan program menjadi lebih tepat sasaran, tepat jumlah, tepat waktu, tepat harga, tepat kualitas, dan tepat administrasi. Hasil adanya Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan kepada masyarakat pelayanan menjadi baik. Cara pengambilan keputusan terkait Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan kepada masyarakat adalah mengadakan koordinasi dengan pihak-pihak yang berwenang.

Penelitian tentang Implementasi Kebijakan Zona Integritas diteliti oleh Penelitian Ahmad Sirin (2021), tentang Strategi Implementasi Pembangunan Zona Integritas Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pekalongan. Metode penelitian menggunakan SWOT. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Strategi Implementasi Pembangunan Zona Integritas dapat dicapai dengan memenuhi semua indikator-indikator komponen pengungkit dan komponen hasil. Indikator tersebut dibuktikan dengan evidence atau Lembar Kerja Evaluasi (LKE) yang akan

dinilai oleh Tim Penilai pembangunan zona integritas. Selain itu juga diperlukan strategi berupa Keteladanan Pimpinan, Sumber Daya Manusia, Sarana dan Prasarana, Sosialisasi dan Monitoring dan Evaluasi. Persamaan tidak ada .Perbedaan pada objek penelitian dan tahun penelitian.

4.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang

Faktor Pendukung adalah Tatalaksana Bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien. Dari beberapa Target yang ingin dicapai pada masing-masing program yang sudah ditentukan. Adapun Kecamatan Banyumanik dalam melaksanakan penata tatalaksana ini yang sudah dibuat oleh kantor Kecamatan Banyumanik. Terkait hal ini Kecamatan Banyumanik sebelum megikuti permenpan sudah membuat agenda sosialisasi penetapan Zona Integritas yang dilakukan oleh Kecamatan Banyumanik menekankan dalam penerapan pelayanan publik yang birokrasi bebas dan terhindar dari korupsi. pegawai Kantor Kecamatan Banyumanik dalam memenuhi kewajiban untuk mensinergikan dari adanya program keputusan pemerintah (pusat) terhadap Zona Integritas, dengan menggunakan solusi serta banyak upaya melibatkan agenda kegiatan seperti Sosialisasi yang mengundang dan meminta seluruh Lurah se Kecamatan Banyumanik ketua LPMK ,RW, RT dan Babinsa dan Babinkamtibnas, untuk ikut dan aktif menyuarakan program Zona Integritas. Kegiatan ini selain mensosialisasikan program Zona Integritas dalam penerapan pelayanan publik yang birokrasi bebas dari korupsi, kegiatan ini juga untuk

membangun kepercayaan kepada masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Banyumanik.

Faktor penghambat di Kecamatan Banyumanik adalah setiap pelayanan sudah masuk ke dalam aplikasi yang tersedia di Kecamatan Banyumanik ,akan tetapi sering terjadi masyarakat tidak bisa membuka aplikasi tersebut, mengakibatkan adanya hubungan yang secara langsung antara petugas dengan masyarakat. Mengakibatkan adanya timbal balik.pelayanan dan memberi gratifikasi.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Komunikasi dalam Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang adalah dengan cara memberikan sosialisasi tidak secara langsung akan tetapi pada saat pelaksanaan apel pagi setiap hari Senin bahwa Zona Integritas dalam mewujudkan pelayanan publik kepada masyarakat memahamkan kepada masyarakat bahwa semua pelayanan gratis. Kejelasan tentang sosialisasi dengan baik jelas tidak ada pungutan yang tidak resmi dari pemerintah. Konsistensi tentang sosialisasi kepada Pegawai Kecamatan Banyumanik Tentang Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat saya tetap memberikan pemahaman sepenuhnya tentang Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat disiplin dalam melakukan tindakan apabila ada Aparatur Sipil Negara di Kecamatan Banyumanik pungutan biaya yang tidak resmi akan segera berikan teguran.
2. Sumber Daya Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang. Bahwa Sumber Daya yang terkait Implementasi Zona Integritas dalam Mewujudkan

Pelayanan Publik di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang personilnya sudah mencukupi dengan dibantu oleh 5 Kepala Seksi, Petugas Pelayanan. Kemampuan Implementor dalam pelaksanaannya sudah mampu melayani kebutuhan

masyarakat sesuai dengan prosedur. Pelatihan-pelatihan kadang-kadang saja dilaksanakan. Pemanfaatan pelatihan-pelatihan dalam rangka pelaksanaan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik Kepada masyarakat akan lebih baik apabila dilaksanakan.

3. Disposisi/Sikap Pelaksana Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang bahwa Disposisi/Sikap pada Kecamatan Banyumanik Kota Semarang Sikap Pelaksana Kebijakan terhadap Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan publik di Kecamatan Banyumanik sudah sesuai dengan ketentuan dengan bahwa Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (ZI-WBK) yang tercantum dalam Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Kecamatan Banyumanik Kota Semarang tujuannya adalah Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi (ZI-WBK) adalah untuk meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas organisasi, menciptakan pemerintah yang bersih dan bebas KKN, serta meningkatkan mutu pelayanan publik. Komitmen yaitu melayani publik dengan ikhlas tanpa ada imbalan apa-apa. Dana dalam rangka untuk mencukupi kebutuhan dalam pelaksanaan kebijakan Implementasi Zona

Integritas dalam mewujudkan pelayanan publik yang berasal dari APBD Kota Semarang.

4. Struktur Birokrasi Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Banyumanik Kota Semarang bahwa Struktur Birokrasi di Kecamatan Banyumanik adalah yang paling utamanya disiplin aparaturnya, Kejujuran aparaturnya, budaya kerja yang loyal dan mempunyai sifat demokratis yang tinggi. SOP Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan kepada masyarakat adalah merupakan program transformasi kebijakan dalam untuk memastikan program menjadi lebih tepat sasaran, tepat jumlah, tepat waktu, tepat harga, tepat kualitas, dan tepat administrasi. Hasil adanya Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan kepada masyarakat pelayanan menjadi baik. Cara pengambilan keputusan terkait Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan kepada masyarakat adalah mengadakan koordinasi dengan pihak pihak yang berkaitan.
5. Faktor Pendukung adalah Tatalaksana Bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien. Dari beberapa Target yang ingin dicapai pada masing-masing program yang sudah ditentukan. Adapun Kecamatan Banyumanik dalam melaksanakan penata tatalaksana ini yang sudah dibuat oleh kantor Kecamatan Banyumanik. Terkait hal ini Kecamatan Banyumanik sebelum mengikuti permenpan sudah membuat agenda sosialisasi penetapan Zona Integritas yang dilakukan oleh Kecamatan Banyumanik menekankan dalam penerapan pelayanan publik yang

birokrasi bebas dan terhindar dari korupsi. pegawai Kantor Kecamatan Banyumanik dalam memenuhi kewajiban untuk mensinergikan dari adanya program keputusan pemerintah (pusat) terhadap Zona Integritas, dengan menggunakan solusi serta banyak upaya melibatkan agenda kegiatan seperti Sosialisasi yang mengundang dan meminta seluruh Lurah se Kecamatan Banyumanik ketua LPMK ,RW,.RT dan Babinsa dan Babinkamtibnas, untuk ikut dan aktif menyuarkan program Zona Integritas. Kegiatan ini selain mensosialisasikan program Zona Integritas dalam penerapan pelayanan publik yang birokrasi bebas dari korupsi, kegiatan ini juga untuk membangun kepercayaan kepada masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Banyumanik.

6. Faktor penghambat di Kecamatan Banyumanik adalah setiap pelayanan sudah masuk ke dalam aplikasi yang tersedia di Kecamatan Banyumanik ,akan tetapi sering terjadi masyarakat tidak bisa membuka aplikasi tersebut, mengakibatkan adanya hubungan yang secara langsung antara petugas dengan masyarakat. Mengakibatkan adanya timbal balik.pelayanan dan memberi gratifikasi.

5.2 Saran

Saran Bagi pemerintah Kota Semarang Khususnya Kecamatan Banyumanik untuk lebih memperhatikan lagi setiap kebijakan dan program Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik tidak memungut biaya dalam melayani masyarakat semua gratis.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustino, Leo. 2006. *Dasar-dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Ahmad Sirin (2021), tentang Strategi Implementasi Pembangunan Zona Integritas Pada Kantor Kementerian Agama Kabupaten Pekalongan. *Edutrained: Jurnal Pendidikan dan Pelatihan Vol. 5, No. 2, Desember 2021*.
- Adrian, Juan Viere (2020), tentang Efektivitas Program Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBK/WBBM) pada Pelayanan Publik di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Medan. *Jurnal Departemen Administrasi publik. USU*.
- Ali, Faried, 2011. *Teori Dan Konsep Administrasi*, Jakarta; PT Raja Grafindo Persada.
- Abdul Wahab, Solichin. 2018. *Analisis Kebijakan Dari Formulasi Ke Penyusunan Model-model Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- A.S. Moenir A .2018. *Pelayanan Publik: Teori dan Praktik*. Bandung: ManggaMakmur Tanjung Lestari
- Chandler, 1998. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: Gava Medi.
- Dewi, 2019. *The effect of Packaging Design on Impulsive Buying*. *Journal of Administrative Sciance and Organization*.
- Dwiyanto, Agus. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Deddy Mulyadi. 201. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Edward III, George C (edited), 1984, *Public Policy Implementing*, Jai Press Inc, London-England.
- Hamdi, Asep Saepul. E. Bahrudin. (2014). *Metode Penelitian Kualitatif* Yogyakarta.
- Deepublisher.
- Hardiansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media.

- Harmaji.2020. Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Bersih Melayani (WBBM) di KPKNL Pamekasan. Diakses dari <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/artikel/baca/12980/Zona-Integritas> Tanggal 6 Januari 2021.
- Ika Surya Agustina (2019). Implementasi Kebijakan Zona Integritas Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Bandung. *Jurnal Tesis Administrasi Publik UGM*.
- Indradi ,2006. *Dasar-Dasar Dan Teori Administrasi Publik*, Malang; Agritek Yayasan Pembangunan Nasional.
- Inu Kencana Syafi'ie, dkk .2019, Ilmu Administrasi Publik, Jakarta: Rineka Cipta.
- Indrawan, Rully., Yaniawati, R. Poppy, 2014. Metodologi Penelitian. Bandung: PT.REFIKA ADITAMA.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (1990). Jakarta: Balai Pustaka
- Moenir,2018.Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Bina Aksara.
- Miles, Matthew B. and A. Michael Huberman. 2005. *Qualitative Data Analysis*(terjemahan). Jakarta : UI Press.
- Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook*, Edition 3. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Leo Agustino(2019) Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.
- Lexy J. Moleong. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revi, P. 410) Nugroho,Riant Dwijodijoto. 2003. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi,Evaluasi*, Jakarta : PT. Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Nugroho,Riant. 2008.*Public Polic* . Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Nugroho, Riant. 2011. *Public Policy: Dinamika Kebijakan, Analisis Kebijakan, Manajemen Kebijakan*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Subarsono. 2005. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta:Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2018. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta.

Selamet Darwanto,dkk, (2020). Implementasi Kebijakan Pembangunan Zona Integritas Di Kantor Badan Pertanahan Nasional kota Banjarmasin, *Jurnal Administrsai publik Universitas Islam Kalimantan*.

Sumadi Suryabrata. 2013. *Metodologi Penelitian*. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

Sahya Anggara(2018) *Kebijakan publik*. CV Pustaka Setia Bandung.

Telaumbanua, Ningsih G (2019), Implementasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Kantor Kementerian Agama Kota Medan. *Jurnal Departemen Administrasi publik. USU*.

Taufiqurokhman. 2014. *Kebijakan Publik (Pendelegasian Tanggung Jawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan)*, Jakarta Pusat. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Moestopo Beragama (Pers).

Winarno, Budi, 2014. *Kebijakan Publik, Teori, Proses dan Studi Kasus*. Yogyakarta: Permenpan RB Nomor 10 Tahun 2019 Permenpan RB Nomor 90 Tahun 2021.

Undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003.

Ridwan, Juniarso dan Sodik Sudrajat, achmad. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*. Bandung: Nuansa.

Moenir, HAS. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Muhammad. (2021). *Pengantar ilmu administrasi negara*. Aceh: Unimal Press.

Pasolong, Harbani. (2019). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.

Rodiyah, I., Sukmana, H., Mursyidah, L. (2021). *Pengantar ilmu administrasi publik*. Sidoardjo: Umsida Press.

Taufik, M. (2022). *Hukum kebijakan publik teori dan praksis*. Yogyakarta: Penerbit Tanah Air Beta.

Teori pada buku yang di terbitkan oleh Kasmir pada tahun 2005

Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi yang mengatur tentang pelaksanaan program hal reformasi birokrasi.

Peraturan Presiden Nomor 55 Tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang Tahun 2012-2025 dan Jangka Menengah Tahun 2012-2014.

Permenpan RB Nomor 52 Tahun 2014 sebagaimana telah diubah dengan Permenpan RB Nomor 10 Tahun 2019 dan diubah dengan tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas di Lingkungan Instansi Pemerintah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi No 90 Tahun 2021 Mengenai Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di lingkungan Instansi Pemerintah.

LAMPIRAN

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA INFORMAN 1

Subyek Penelitian : Bapak Tjatur Edi Wardono, Sekretaris Kecamatan Banyumanik

Pertanyaan:

KOMUNIKASI

1. Bagaimana cara Bapak memberikan sosialisasi kepada Pegawai Kecamatan Banyumanik Tentang Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik kepada masyarakat?

.....
.....

2. Menurut Bapak apakah ada kejelasan tentang sosialisasi kepada Pegawai Kecamatan Banyumanik Tentang Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik kepada masyarakat?

.....
.....

3. Menurut Bapak Bagaimana konsistensi tentang sosialisasi kepada Pegawai Kecamatan Banyumanik Tentang Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik

.....
.....

SUMBER DAYA

1. Berapa jumlah SDM/pegawai di Kecamatan Banyumanik terkait dengan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik kepada masyarakat? Apakah sudah mencukupi?

.....
.....

2. Bagaimana menurut Bapak kemampuan implementor dalam pelaksanaan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik kepada Masyarakat?

.....
.....

3. Apakah terdapat pelatihan-pelatihan peningkatan kualitas Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik kepada masyarakat SDM ?

.....
.....

4. Bagaimana menurut Bapak pemanfaatan pelatihan-pelatihan dalam rangka pelaksanaan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik kepada masyarakat?

.....
.....

DISPOSISI / SIKAP PELAKSANA

1. Menurut Bapak Bagaimana sikap pelaksana kebijakan terhadap Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik?
.....
.....
2. Menurut Bapak Bagaimana komitmen pelaksana dalam mengimplementasikan Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik?
.....
.....
3. Apakah anggaran tersebut sudah mencukupi kebutuhan dalam pelaksanaan kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik?
.....
.....

STRUKTUR BIROKRASI

1. Bagaimana Struktur Birokrasi di Kecamatan Banyumanik Kota Semarang?
.....
.....
2. Bagaimana dengan pembagian kewenangan dan tanggungjawab antar bagian?
.....
.....
3. SOP dalam Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik?
.....
.....
4. Bagaimana hasil adanya Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik?
.....
.....
5. Bagaimana cara pengambilan keputusan terkait Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik?
.....
.....

Lampiran 2**PEDOMAN WAWANCARA INFORMAN 2****Subyek Penelitian: Kepala Urusan Kepegawaian****Pertanyaan:****KOMUNIKASI**

1. Bagaimana caranya Ibu melakukan kegiatan sosialisasi kepada pegawai dalam Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik? Siapa saja yang terlibat proses sosialisasi?

.....
.....

2. Apakah terdapat hambatan dalam proses sosialisasi?

.....
.....

3. Bagaimana cara Ibu mengatasi hambatan tersebut?

.....
.....

4. Menurut Ibu Bagaimana komunikasi dengan pihak-pihak intern dalam Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik?

.....
.....

SUMBER DAYA

1. Berapa jumlah SDM/pegawai di Kecamatan Banyumanik terkait Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik di Kecamatan Banyumanik ? Apakah sudah mencukupi?
.....
.....
2. Bagaimana kemampuan implementor dalam pelaksanaan kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik di Kecamatan Banyumanik?
.....
.....
3. Apakah Ibu melakukan pelatihan-pelatihan dalam peningkatan kualitas SDM di Kecamatan Banyumanik?
.....
.....
4. Darimana sumber anggaran pelaksanaan kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik berasal?
.....
.....
5. Bagaimana pemanfaatan sumber dana finansial tersebut dalam pelaksanaan kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik di Kecamatan Banyumanik?
.....
.....

DISPOSISI / SIKAP PELAKSANA

1. Bagaimana Bagaimana sikap Ibu selaku Kepala Urusan Kepegawaian terhadap Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik di Kecamatan Banyumanik?

.....
.....

2. Menurut Ibu apakah Kantor Kecamatan Banyumanik mendukung penuh dengan adanya kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik?

.....
.....

3. Bagaimana komitmen Ibu selaku Kepala Urusan Kepegawaian dalam mengimplementasikan kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik?

.....
.....

4. Menurut Ibu apakah terdapat hambatan yang ditemukan dalam implementasi kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik?

.....
.....

STRUKTUR BIROKRASI

1. Menurut Ibu bagaimana struktur organisasi di Bidang Urusan Kepegawaian?

.....
.....

2. Bagaimana dengan pembagian kewenangan dan tanggungjawab antar bagian?

.....
.....

3. Menurut Ibu Bagaimana SOP Di bagian Kepegawaian?

.....
.....

Lampiran 3**PEDOMAN WAWANCARA INFORMAN 3****SUBYEK PENELITIAN: Kasie Pemerintahan****Pertanyaan:****KOMUNIKASI**

1. Bagaimana caranya Ibu melakukan kegiatan sosialisasi kepada pegawai dalam Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik? Siapa saja yang terlibat proses sosialisasi?
.....
.....

2. Apakah terdapat hambatan dalam proses sosialisasi?
.....
.....

3. Bagaimana cara Ibu mengatasi hambatan tersebut?
.....
.....

4. Menurut Ibu Bagaimana komunikasi dengan pihak-pihak intern dalam Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik?
.....
.....

SUMBER DAYA

1. Berapa jumlah SDM/pegawai di Kecamatan Banyumanik terkait Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik di Kecamatan Banyumanik ? Apakah sudah mencukupi?

.....
.....

2. Bagaimana kemampuan implementor dalam pelaksanaan kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik di Kecamatan Banyumanik?

.....
.....

3. Apakah Ibu melakukan pelatihan-pelatihan dalam peningkatan kualitas SDM di Kecamatan Banyumanik?

.....
.....

4. Darimana sumber anggaran pelaksanaan kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik berasal?

.....
.....

5. Bagaimana pemanfaatan sumber dana finansial tersebut dalam pelaksanaan kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik di Kecamatan Banyumanik?

.....
.....

DISPOSISI / SIKAP PELAKSANA

1. Bagaimana Bagaimana sikap Ibu selaku Kepala Urusan Kepegawaian terhadap Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik di Kecamatan Banyumanik?

.....
.....

2. Menurut Ibu apakah Kantor Kecamatan Banyumanik mendukung penuh dengan adanya kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik?

.....
.....

3. Bagaimana komitmen Ibu selaku Kepala Urusan Kepegawaian dalam mengimplementasikan kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik?

.....
.....

4. Menurut Ibu apakah terdapat hambatan yang ditemukan dalam implementasi kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik?

.....
.....

STRUKTUR BIROKRASI

1. Menurut Ibu bagaimana struktur organisasi di Bagian Pemerintahan ?
.....
.....
2. Bagaimana dengan pembagian kewenangan dan tanggungjawab antar bagian?
.....
.....
3. Menurut Ibu Bagaimana SOP Di bagian Pemerintahan ?
.....
.....

Lampiran 4**PEDOMAN WAWANCARA INFORMAN 4****SUBYEK PENELITIAN: Kasie Trantib****Pertanyaan:****KOMUNIKASI**

1. Bagaimana caranya Bapak melakukan kegiatan sosialisasi kepada pegawai dalam Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik? Siapa saja yang terlibat proses sosialisasi?

.....
.....

2. Apakah terdapat hambatan dalam proses sosialisasi?

.....
.....

3. Bagaimana cara Bapak mengatasi hambatan tersebut?

.....
.....

4. Menurut Bapak Bagaimana komunikasi dengan pihak-pihak intern dalam Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik?

.....
.....

SUMBER DAYA

1. Berapa jumlah SDM/pegawai di Kecamatan Banyumanik terkait Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik di Kecamatan Banyumanik ? Apakah sudah mencukupi?

.....
.....

2. Bagaimana kemampuan implementor dalam pelaksanaan kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik di Kecamatan Banyumanik?

.....
.....

3. Apakah Bapak melakukan pelatihan-pelatihan dalam peningkatan kualitas SDM di Kecamatan Banyumanik?

.....
.....

4. Darimana sumber anggaran pelaksanaan kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik berasal.

.....
.....

DISPOSISI / SIKAP PELAKSANA

1. Bagaimana Bagaimana sikap Bapak selaku Kasie Pembangunan terhadap Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik di Kecamatan Banyumanik?

.....
.....

2. Menurut Bapak apakah Kantor Kecamatan Banyumanik mendukung penuh dengan adanya kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik?

.....
.....

3. Bagaimana komitmen Bapak selalu Kasie Pembangunan dalam mengimplementasikan kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik?

.....
.....

4. Menurut Bapak apakah terdapat hambatan yang ditemukan dalam implementasi kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik?

.....
.....

STRUKTUR BIROKRASI

1. Menurut Bapak bagaimana struktur organisasi di Bagian Pembangunan?
.....
.....
2. Bagaimana komunikasi dengan pihak-pihak intern?
.....
.....
3. Bagaimana dengan pembagian kewenangan dan tanggungjawab antar bagian?
.....
.....
4. Menurut Bapak Bagaimana SOP Di bagian Pembangunan ?
.....
.....
5. Menurut Bapak komitmen Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik?
.....
.....

Lampiran 5**PEDOMAN WAWANCARA INFORMAN 5****SUBYEK PENELITIAN: Kasie Pelayanan Publik****Pertanyaan:****KOMUNIKASI**

1. Bagaimana caranya Bapak melakukan kegiatan sosialisasi kepada pegawai dalam Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik? Siapa saja yang terlibat proses sosialisasi?

.....
.....

2. Apakah terdapat hambatan dalam proses sosialisasi?

.....
.....

3. Bagaimana cara Bapak mengatasi hambatan tersebut?

.....
.....

4. Menurut Bapak Bagaimana komunikasi dengan pihak-pihak intern dalam Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik?

.....
.....

SUMBER DAYA

1. Berapa jumlah SDM/pegawai di Kecamatan Banyumanik terkait Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik di Kecamatan Banyumanik ? Apakah sudah mencukupi?

.....
.....

2. Bagaimana kemampuan implementor dalam pelaksanaan kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik di Kecamatan Banyumanik?

.....
.....

3. Apakah Bapak melakukan pelatihan-pelatihan dalam peningkatan kualitas SDM di Kecamatan Banyumanik?

.....
.....

4. Darimana sumber anggaran pelaksanaan kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik berasal.

.....
.....

DISPOSISI / SIKAP PELAKSANA

1. Bagaimana Bagaimana sikap Bapak selaku Kasie Pelayanan Publik terhadap Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik di Kecamatan Banyumanik?

.....
.....

2. Menurut Bapak apakah Kantor Kecamatan Banyumanik mendukung penuh dengan adanya kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik?

.....
.....

3. Bapak selalu Kasie Pelayanan publik dalam mengimplementasikan kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik?

.....
.....

4. Menurut Bapak apakah terdapat hambatan yang ditemukan dalam implementasi kebijakan Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik?

.....
.....

STRUKTUR BIROKRASI

1. Menurut Bapak bagaimana struktur organisasi Pada Bagian Pelayanan Publik?
.....
.....
2. Bagaimana komunikasi dengan pihak-pihak intern dalam Bagaimana
.....
.....
3. Bagaimana dengan pembagian kewenangan dan tanggungjawab antar bagian?
.....
.....
4. Menurut Bapak Bagaimana SOP Di bagian Pembangunan ?
.....
.....
5. Menurut Bapak komitmen Implementasi Zona Integritas dalam mewujudkan Pelayanan Publik?
.....
.....