

Analisis Pelaksanaan Zona Integritas di Kepolisian Resor Ternate Guna Terwujudnya Wilayah Bebas dari Korupsi

Wresni Haryadi*¹, Abdul Rahman Jannang², Rahmat Sabuhari³

¹Biro Rena Polda Maluku Utara

^{2,3}Universitas Khairun Ternate

*Email: wresninugroho@gmail.com

Info Artikel

Sejarah Artikel:

Diterima: 19 Januari 2022

Direvisi: 27 Januari 2022

Dipublikasikan: Februari 2022

e-ISSN: 2089-5364

p-ISSN: 2622-8327

DOI: 10.5281/zenodo.6009371

Abstract:

Analysis of the Implementation of the Integrity Zone at the Ternate Police for the Realization of a Corruption-Free Area". With the supervisory commission of Abdulrahman Jannang and Rahmat Sabuhari. This study aims to analyze the Implementation of the Integrity Zone at the Ternate Police Resort in terms of 6 (six) areas of change which include Change Management, Management Arrangement, HR Management Arrangement, Strengthening Supervision, Strengthening Performance Accountability, and Improved Service Quality. This study uses a qualitative descriptive method involving 8 informants as well as a study of study documentation. The results of the study show that the implementation of the Integrity Zone at the Ternate Police from the aspect of change management is visible there is a commitment from the leadership and all service implementing units in building an Integrity Zone, this is shown by the performance of service officers who prioritize community satisfaction. The management arrangement shows that it is quite good, but there are still E-Office indicators that need to be encouraged to use so that the control system is more optimal. Structuring the HR management system still needs to increase the competence of HR in charge of public services, not all of the personnel on duty have the qualifications to take part in function training in service units. Strengthening performance accountability, from the administrative side, it has been very good in supporting the implementation of activities, but there are still visible deficiencies in the readiness of supporting infrastructure that is still lacking, especially the Traffic function service, Strengthening supervision, the supervision system is carried out in stages by involving several related functions to encourage the creation of transparent and free public services. from practices that lead to abuse of authority. Improving the quality of public services, there are still shortcomings in infrastructure facilities that are not adequate in supporting services to the community, especially the Traffic function, the unsupported facility is indicated by the absence of intensive coordination of the service function with the planning function for the provision of the required service facilities.

Keywords: Integrity Zone, service, public.

PENDAHULUAN

Reformasi birokrasi merupakan salah satu langkah awal untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, efektif dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional. Dalam perjalanannya, banyak kendala yang dihadapi, diantaranya adalah penyalahgunaan wewenang, praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), dan lemahnya pengawasan. Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi yang mengatur tentang pelaksanaan program reformasi birokrasi. Peraturan tersebut menargetkan tercapainya tiga sasaran hasil utama yaitu peningkatan kapasitas dan akuntabilitas organisasi, pemerintah yang bersih dan bebas KKN, serta peningkatan pelayanan publik.

Upaya merealisasikan hal tersebut, kemudian disusun pedoman pembangunan zona integritas dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 52 tahun 2014, tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah termasuk dalam hal ini Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri).

Dewandaru (2013: 332) menyampaikan bahwa Reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencapai *good governance*. Melihat pengalaman sejumlah negara menunjukkan bahwa reformasi birokrasi merupakan langkah awal untuk mencapai kemajuan sebuah negara. Melalui reformasi birokrasi, dilakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang tidak hanya efektif dan efisien tapi juga reformasi birokrasi menjadi tulang punggung dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Tahun 2018 Polri mengusulkan 137 Satker yang meliputi Satker di jajaran Markas Kepolisian Daerah (Mapolda)

sebanyak 17 Satker dan Polres/Polresta/Polrestabes/Polres Metro di 33 Kepolisian Daerah (Polda) sebanyak 120 untuk memperoleh Predikat WBK dan WBBM dan dinyatakan lolos berpredikat WBK sebanyak 57 Satker/Satwil dan WBBM sebanyak 2 Polrestabes yaitu polrestabes Medan dan Polrestabes Surabaya. Dua Satwil peraih Predikat WBK adalah Polres Ternate Polda Maluku Utara dan Polres Halmahera Utara Polda Maluku Utara.

Sejak tahun 2015 Polres Ternate Polda Maluku Utara sudah berusaha membangun zona integritas (ZI) untuk meraih predikat WBK, namun hingga tahun 2018 baru mendapatkan predikat WBK, Berikut adalah upaya pengajuan Polres Ternate Polda Maluku Utara untuk mendapatkan predikat WBK sebagai berikut :

Tabel 1. Daftar Usulan Predikat Wbk Polres Ternate Polda Malut

No	Tahun	Satker	Predikat	Keterangan
1	2	3		6
1	2015	Polres Ternate	-	Tms Tpi Mabas
2	2016	Polres Ternate	-	Tms Tpi Mabas
3	2017	Polres Ternate	-	Tms Tpi Mabas
4	2018	Polres Ternate	WBK	Ms Tpn

Sumber: Bagian RBP Birorena Polda Malut

Dari Tabel di atas terlihat capaian peraih predikat WBK baru bisa diperoleh pada tahun 2018. Karena Pada tahun 2015 sampai dengan tahun 2017 Penilaian dari Tim Penilai Internal (TPI) Markas Besar (Mabas) hasilnya Tidak Memenuhi Syarat (TMS) sehingga tidak bisa diajukan untuk penilaian oleh Tim Penilai Nasional (TPN). Kemudian pada tahun 2018 Hasil penilaian TPI Mabas Memenuhi Syarat (MS) dan Ketika diajukan ke penilaian oleh TPN juga dinyatakan MS Sehingga Polres Ternate memperoleh Predikat WBK. Sebagaimana penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh

Yopik Gani dari STIK-PTIK yang dimuat dalam jurnal Ilmu Kepolisian Volume 13 | Nomor 2 | Agustus 2019 ISSN : 2620-5025 E-ISSN : 262. Dari hasil temuan penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi zona integritas pelayanan publik Polri khususnya di bidang pelayanan lalu lintas pada Sub Direktorat Registrasi dan Identifikasi (Sub dit Regident), yaitu faktor komunikasi/sosialisasi, sumber daya (staf, anggaran, informasi dan sarana prasarana), disposisi, dan struktur birokrasi. Sumber daya utama dalam implementasi kebijakan adalah staf atau SDM.

Dari penjelasan yang ada di atas, Polda Maluku Utara sudah sejak tahun 2015 mengusulkan Polres Ternate untuk mendapatkan predikat WBK namun baru pada tahun 2018 Polres Ternate berhasil mendapatkan predikat WBK dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, sehingga peneliti melihat implementasi ZI yang ada di Polres Ternate yang menjadi pendukung tercapainya predikat WBK di Polres Ternate. Disamping itu juga upaya yang dilakukan oleh Polres Ternate tidak hanya sampai di sini, dengan diraihnya predikat WBK ini maka Polres Ternate masih bisa meningkatkan predikatnya menjadi predikat Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

KAJIAN TEORI Pelayanan Publik

Pelayanan Publik merupakan 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 BUMN atau BUMD, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan per UU-an. Menurut KEPMEN PAN NO. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh

penyelenggara pelayanan public sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah pemerintah.

Jenis-jenis pelayanan publik Terdapat bermacam-macam pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah, yaitu : 1. Pelayanan Barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis yang digunakan publik, misal jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dsb 2. Pelayanan Jasa, yaitu pelayanan yg menghasilkan berbagai bentuk jasa yg dibutuhkan publik, pendidikan, kesehatan, transportasi, pos, dll 3. Pelayanan Administratif, pelayanan yg menghasilkan dokumen resmi : KTP, SIM, AKTA, dll.

Prinsip dan asas pelayanan publik Dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan prinsip dan asas pelayanan publik guna menjaga kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan pelayanan oleh masyarakat. Asas-Asas Pelayanan Publik : 1. Transparansi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. 2. Akuntabilitas Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 3. Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. 4. Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. 5. Kesamaan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan, status ekonomi. 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Menurut keputusan MENPAN No.63 tahun 2003, dalam proses kegiatan pelayanan publik diatur juga mengenai

prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut : 1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. 2. Kejelasan, memberikan kejelasan baik dalam persyaratan administratif, biaya, dan unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab. 3. Kepastian Waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. 4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah. 5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. 6. Tanggung Jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik. 7. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika. 8. Kemudahan Akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. 9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan pemberi layanan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. 10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Reformasi Birokrasi

Reformasi birokrasi dilatarbelakangi oleh krisis multidimensional yang melanda Indonesia di tahun 1997. Krisis tersebut mendorong reformasi diberbagai bidang

seperti bidang politik, ekonomi, hukum, dan birokrasi, yang dikenal sebagai reformasi gelombang pertama. Pelaksanaan reformasi gelombang pertama jauh meninggalkan reformasi birokrasi. Pengesahan UU Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (ASN) yang kemudian berlaku efektif per 15 Januari 2014 menandai dimulainya babak lanjutan pembenahan birokrasi pemerintahan Indonesia. UU ASN menjadi tonggak sejarah reformasi birokrasi Indonesia dengan mengusung prinsip-prinsip *New Public Management* (NPM) dan mulai meninggalkan prinsip-prinsip lama model *Webberian* yang diusung UU Nomor 43 tahun 1999.

Birokrasi memegang peranan penting dalam perumusan, pelaksanaan, dan pengawasan berbagai kebijakan publik, serta dalam evaluasi kinerjanya. Dalam posisi yang strategis seperti itu, adalah logis apabila pada setiap perkembangan politik, selalu terdapat kemungkinan dan upaya menarik birokrasi pada partai tertentu; birokrasi dimanfaatkan untuk mencapai, mempertahankan, atau pun memperkuat kekuasaan oleh partai tertentu atau pihak penguasa. Kalau perilaku birokrasi berkembang dalam pengaruh politik seperti itu dan menjadi tidak netral, maka birokrasi yang seharusnya mengemban misi menegakkan “kualitas, efisiensi, dan efektifitas pelayanan secara netral dan optimal kepada masyarakat”, besar kemungkinan akan berorientasi pada kepentingan partai atau partai-partai; sehingga terjadi pergeseran keberpihakan dari “kepentingan publik” ke pada “pengabdian pada pihak penguasa atau partai-partai yang berkuasa”. Dalam kondisi seperti itu, KKN akan tumbuh dan birokrasi akan kehilangan jati dirinya, dari pengemban misi perjuangan negara bangsa, menjadi partisan kelompok kepentingan yang sempit.

Reformasi birokrasi pada dasarnya adalah upaya pemerintah untuk meningkatkan kepercayaan publik kepada pemerintah. Menurut Vigoda-Gadot dan

Mizrahi (2014), inefisiensi dan ketidakadilan dalam pelayanan publik merupakan sumber utama ketidakpercayaan publik kepada pemerintah. Reformasi birokrasi sebagai upaya untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih, akuntabel, efektif, efisien, dan memberikan pelayanan berkualitas juga memiliki tujuan membangun kepercayaan publik kepada pemerintah. Sebaliknya, kepercayaan publik juga dapat memberikan manfaat bagi pemerintahan, antara lain mengurangi biaya transaksi dalam penyelenggaraan pemerintahan, meningkatkan legitimasi kebijakan yang diambil pemerintah, dan meningkatkan modal sosial utamanya dalam hubungan antara pemerintah dan masyarakat (Dwiyanto 2010)

Kompetensi Sumber Daya Manusia

Kompetensi merupakan *skill* dan *knowledge* cenderung lebih nyata (*visible*) dan relatif berada di permukaan (ujung) sebagai karakteristik yang dimiliki manusia. *Social role* dan *self image* cenderung sedikit *visible* dan dapat dikontrol perilaku dari luar. Sedangkan *trait* dan *motive* letaknya lebih dalam pada titik sentral kepribadian. Kompetensi pengetahuan dan keahlian relatif mudah untuk dikembangkan, misalnya dengan program pelatihan untuk meningkatkan tingkat kemampuan sumber daya manusia. Sedangkan motif kompetensi dan trait berada pada kepribadian seseorang, sehingga cukup sulit dinilai dan dikembangkan. Salah satu cara yang paling efektif adalah memilih karakteristik tersebut dalam proses seleksi. Adapun konsep diri dan *social role* terletak di antara keduanya dan dapat diubah melalui pelatihan, psikoterapi sekalipun memerlukan waktu yang lebih lama dan sulit. (kutipan artikel Firman, 2014:187).

Pengertian kompetensi dalam surat keterangan Kepala Badan Kepegawaian Negara nomor 46A Tahun 2003 ialah kemampuan dan karakteristik yang dimiliki seorang pegawai negeri sipil berupa

pengetahuan, keterampilan dan sikap perilaku yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas jabatannya, sehingga pegawai negeri sipil tersebut dapat melaksanakan tugasnya secara profesional, efektif dan efisien. Spencer (dalam Sahara, 2004:73), mendefinisikan kompetensi secara garis besarnya sebagai suatu karakteristik dasar individu yang mempunyai hubungan kasual dengan criteria yang dijadikan acuan, efektif di tempat kerja atau pada situasi tertentu. Sejalan dengan definisi di atas, komponen-komponen atau elemen yang membentuk sebuah kompetensi menurut Spencer dan Spencer yang dikutip (dalam tim peneliti Badan Kepegawaian Negara 2004) adalah:

1. Motif (*motives*) adalah sesuai yang konsisten atau dikehendaki oleh seseorang yang selanjutnya akan mengarahkan, membimbing dan memilih satu perilaku tertentu terhadap sejumlah aksi atau tujuan.
2. Karakter pribadi (*traits*) adalah karakteristik fisik dan reaksi atau respon yang dilakukan secara konsisten terhadap sesuatu situasi atau informasi.
3. Konsep diri (*self concept*) adalah perangkat sikap, sistem nilai atau citra diri yang dimiliki seseorang.
4. Pengetahuan (*knowledge*) adalah informasi yang dimiliki seseorang terhadap suatu area aspek spesifik tertentu.
5. Keterampilan (*skills*) adalah kemampuan untuk mengerjakan serangkaian tugas fisik maupun mental tertentu.

Kinerja Pegawai

Kinerja pegawai merupakan aspek yang penting dalam manajemen sumber daya manusia. Kinerja adalah merupakan perwujudan hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan yang biasanya dipakai sebagai dasar penilaian terhadap karyawan atau organisasi. Kinerja yang baik merupakan suatu langkah untuk menuju tercapainya tujuan organisasi. Oleh karena itu kinerja merupakan sasaran penentu dalam mencapai tujuan organisasi, tetapi hal ini tidak mudah dicapai, karena banyak faktor yang mempengaruhi tinggi rendahnya kinerja seseorang. Mangkunegara (2006:56), menyatakan bahwa kinerja

Sumber Daya Manusia merupakan istilah dari kata *Performance* atau *Actual Performance* (Prestasi Kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan/pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kriteria kinerja berbeda pada setiap organisasi, karena keluaran (output) masing-masing pekerjaan mempunyai karakteristik yang berbeda pula. Menurut Dessler (2002:67), faktor-faktor umum yang mungkin dapat dijadikan kriteria kinerja antara lain : 1. Mutu : Kecermatan dan ketuntasan kerja yang dilaksanakan; 2. Produktifitas : kuantitas dan efisiensi dari kerja yang dihasilkan dalam periode waktu tertentu; 3. Pengetahuan jabatan : Ketrampilan dan informasi praktis/teknis yang digunakan pada jabatan; 4. Kehandalan : Sejauhmana seseorang dapat diandalkan menyangkut penyelesaian tugas dan tindak lanjut; 5. Ketersediaan : sejauhmana seseorang tepat pada waktunya, meninjau periode istirahat yang ditetapkan dan catatan kehadiran keseluruhan; 6. Ketidak tergantungan : sejauhmana kerja dijalankan dengan sedikit atau tanpa supervisi.

Motivasi

Motivasi merupakan akar kata dari bahasa Latin *movore*, yang berarti gerak atau dorongan untuk bergerak. 1 Motivasi dalam Bahasa Inggris berasal dari kata *motive* yang berarti daya gerak atau alasan. 2 Motivasi dalam Bahasa Indonesia, berasal dari kata *motif* yang berarti daya upaya yang mendorong seseorang melakukan sesuatu. *Motif* dapat dikatakan sebagai daya penggerak dari dalam diri subyek untuk melakukan aktivitas tertentu demi mencapai tujuan. *Motif* tersebut menjadi dasar kata *motivasi* yang dapat diartikan sebagai daya penggerak yang telah menjadi aktif. 3 Penggunaan istilah *motif* dan *motivasi* dalam pembahasan psikologi terkadang berbeda. *Motif* dan *motivasi* digunakan bersama dalam makna kata yang

sama, hal ini dikarenakan pengertian *motif* dan *motivasi* keduanya sulit dibedakan. *Motif* adalah sesuatu yang ada dalam diri seseorang, yang mendorong orang tersebut untuk bersikap dan bertindak guna mencapai tujuan tertentu. *Motif* merupakan tahap awal dari *motivasi*. *Motif* dan daya penggerak menjadi aktif, apabila suatu kebutuhan dirasa mendesak untuk dipenuhi. *Motif* yang telah menjadi aktif inilah yang disebut *motivasi*. *Motivasi* dapat didefinisikan sebagai segala sesuatu yang menjadi pendorong tingkah laku yang menuntut atau mendorong seseorang untuk memenuhi kebutuhan.

Zona Integritas

Menurut Permenpan-RB Nomor 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Lingkungan Instansi Pemerintah, ZI adalah sebutan atau predikat yang diberikan kepada Satfung yang pimpinan dan jajarannya mempunyai niat/komitmen untuk mewujudkan WBK/WBBM melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal upaya pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Menurut Surat Keputusan Bersama antara Kapolri dan Menpan, Satfung di lingkungan Polri dapat melakukan pembangunan ZI, bila Polri telah mendapat: 1. Opini minimal Wajar Dengan Pengecualian (WDP) dari Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK RI) atas laporan keuangannya; 2. Hasil evaluasi Akutabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP) paling rendah mendapat kategori CC nilai angka >50–60 interpretasi cukup/memadai yang dilakukan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi; 3. Pelaksanaan pembangunan ZI, dilakukan untuk mendorong Satuan fungsi agar berusaha dapat ditetapkan menjadi WBK selanjutnya WBBM.

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

Tujuan utama dalam pembangunan ZI menuju WBK/WBBM adalah untuk pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam implementasinya adalah dengan senantiasa meningkatkan akuntabilitas kinerja, menyusun kontrak kinerja dan mengadakan penyuluhan tentang anti gratifikasi dan penanggulangan korupsi.

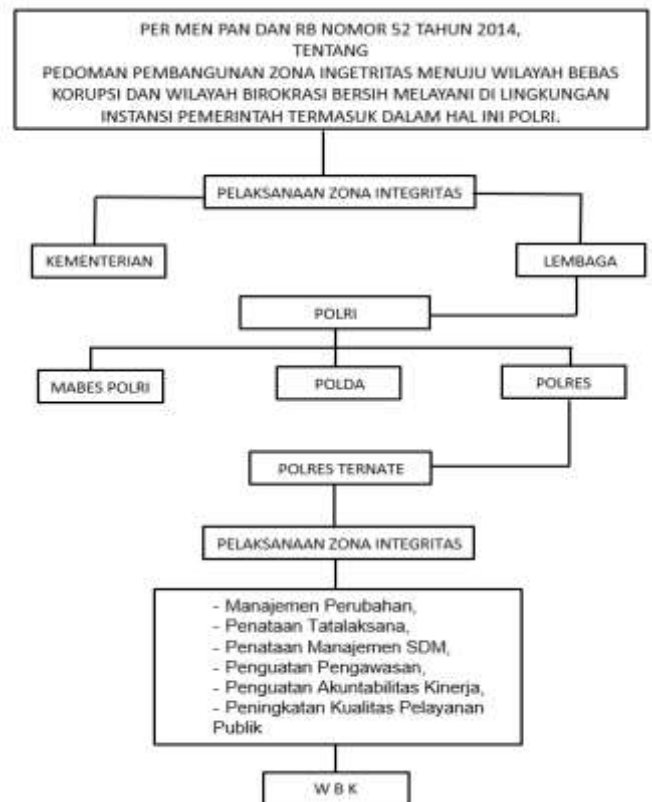
Sebagai langkah awal dicanangkannya suatu unit kerja dalam pembangunan ZI menuju WBK/WBBM adalah dengan pembuatan dan penandatanganan Pakta Integritas yang disaksikan oleh pihak pemangku kepentingan dan atau masyarakat, penanda tanganan ini merupakan tonggak awal dan merupakan indikator utama dalam penilaian.

Untuk menunjang kegiatan dimaksud peran masyarakat atau pemangku kepentingan diperlukan. Masyarakat diminta berpartisipasi aktif juga untuk melaksanakan pemantauan, penilaian dan memberikan masukan untuk perbaikan dalam hal mencegah terjadinya kecurangan dan korupsi. Membuat kontrak kinerja yang jelas dan mengevaluasi pekerjaan yang telah dilaksanakan apakah telah sesuai dengan apa yang tertera dalam kontrak kinerja dimaksud. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat harus ditingkatkan untuk memberi kepuasan kepada pemangku kepentingan.

Kerangka Pemikiran

Dalam menganalisis implementasi Zona Integritas di Polres Ternate, dimana pada tahun 2018 Polres Ternate berhasil mendapatkan predikat WBK dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, sehingga peneliti melihat ada upaya dari Polres Ternate yang menjadi pendukung tercapainya predikat WBK di polres Ternate. Disamping itu juga upaya yang dilakukan oleh Polres Ternate untuk meningkatkan predikatnya menjadi predikat Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).

Dari fenomena yang ada perlu dibangunnya kerangka pikir untuk memberikan arah alur penelitian dan analisis penelitian serta pembahasannya, selanjutnya dapat digunakan untuk menjelaskan permasalahan. Alur kerangka pemikiran penelitian sebagai berikut :



METODE PENELITIAN

Desain penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif (fenomenologi) karena peneliti ingin menggambarkan atau menganalisis fakta-

fakta atau keadaan maupun gejala yang tampak dalam implementasi Zona Integritas pada Satker Polres Ternate.

pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi partisipatif, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi. Studi dokumentasi juga digunakan untuk mengkaji yang dapat dimanfaatkan untuk menarik kesimpulan yang replikatif dan akurat dari data berdasarkan konteksnya.

Informan dalam penelitian ini dilibatkan yaitu Kapolres Ternate, Wakapolres, Kabagren, Kasat Intel, Kasat Lantas, Kapolsek Ternate Selatan, Kapolsek Ternate Utara dan SPKT Polres Ternate.

Dalam melakukan analisis data, peneliti mengacu kepada tahapan yang dijelaskan Miles dan Huberman (1984) yang terdiri dari tiga tahapan yaitu: reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verifications*).

a. Reduksi Data

Data yang diperoleh dalam penelitian direduksi, agar tidak terlalu bertumpuk-tumpuk dan memudahkan dalam pengelompokan data serta memudahkan dalam menyimpulkan. Reduksi data suatu bentuk analisis yang menjalankan hal-hal yang penting, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak dibutuhkan, dan mengorganisasikan data agar lebih sistematis, sehingga dapat dibuat suatu kesimpulan yang bermakna. Data yang telah direduksi dimaksudkan dapat memberikan gambaran lebih tajam dalam hasil pengamatan.

b. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses pemberian sekumpulan informasi yang sudah disusun yang memungkinkan untuk penerikan kesimpulan. Penyajian data

merupakan gambaran secara keseluruhan dari data yang diperoleh, agar mudah dibaca secara menyeluruh. Penyajian data dilakukan secara naratif dan dibantu dengan penggunaan tabel dan bagan atau skema, dapat berupa matriks, grafik, jaringan kerja, dan lain-lainnya. Dengan adanya penyajian data maka peneliti dapat memahami apa yang sedang terjadi dalam penelitian dan apa yang dilakukan peneliti dalam mengantisipasinya.

c. Kesimpulan

Data awal yang berwujud kata-kata, tulisan diperoleh melalui hasil observasi dan wawancara serta studi dokumentasi. Kesimpulan pada awalnya masih bersifat umum, namun kemudian dilakukan pembahasan yang lebih rinci dan mendalam dengan bertambahnya data dan akhirnya kesimpulan merupakan suatu wujud penulisan proposal yang utuh.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis implementasi Zona Integritas pada Satker Polres Ternate dilakukan penelitian dengan menggunakan metode kualitatif deskriptif, untuk memperoleh informasi dan data yang dibutuhkan, prosesnya dilakukan wawancara pada 8 informan yang pelaksanaan tugasnya berkaitan dengan proses pelaksanaan Zona Integritas terutama bidang pelayanan publik dengan harapan masukan yang didapat dari hasil wawancara dapat ditindaklanjuti untuk menganalisis implementasi Zona Integritas di Polres Ternate.

Selain dari metode wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini study dokumentasi (kajian dokumen berupa regulasi dan laporan-laporan) juga digunakan untuk melihat capaian-capaian yang diperoleh. Hasil penelitian dari komponen pengungkit manajemen perubahan, penataan tata laksana, penataan system manajemen SDM, Penguatan

akuntabilitas kinerja, Penguatan pengawasan, Peningkatan kualitas pelayanan publik dijabarkan sebagai berikut:

Manajemen perubahan :

Dari hasil analisis pada area perubahan komponen ini menunjukkan adanya komitmen pimpinan dalam menyikapi dan meningkatkan performa pada unit-unit pelaksana pelayanan publik dengan melakukan evaluasi secara berkala untuk memastikan pelayanan sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang ada dengan harapan masyarakat lebih terlayani secara prima.

Dalam hal perubahan *mindset* dan budaya kerja juga menjadi atensi khusus dimana selalu diberikan arahan serta mengikutsertakan petugas pelayanan dalam pelatihan terkait fungsi pelayanan masing-masing agar performa dari petugas lebih professional dalam melaksanakan tugas pelayanan

Secara keseluruhan pelaksanaan Zona Integritas pada komponen manajemen perubahan sudah berjalan dengan baik, terlihat dari hasil analisis lewat hasil interview serta kajian dokumentasi yang dilakukan untuk melihat indikator lainnya yaitu telah dibentuknya kelompok Tim kerja serta dokumen rencana pembangunan ZI menuju WBK/WBBM.

Penataan Tatalaksana

Adanya efisiensi waktu pelayanan dengan mempercepat pelayanan dengan memberikan kemudahan-kemudahan penyampaian informasi sehingga masyarakat dengan mudah mengakses lewat medsos resmi Polres. Dan juga administrasi pelaporan yang dibuat sebagai bahan pertanggungjawaban pelaksanaan kegiatan secara rutin dilaporkan serta dikonsolidasikan dengan unit-unit pelayanan publik (Yanlik).

Dari informasi yang ada menunjukkan penatalaksanaan pada area perubahan ini sudah cukup baik dalam prosesnya dan terlihat memenuhi prosedur kerja yang jelas. Namun masih ada indikator yang seharusnya dilakukan untuk menerapkan

penataan tatalaksana ZI yaitu *E-Office* Pengukuran indikator ini dilakukan dengan mengacu pada kondisi yang seharusnya telah dilakukan, yaitu 1) Sistem pengukuran kinerja berbasis sistem informasi; 2) Sistem kepegawaian berbasis sistem informasi; dan 3) Sistem pelayanan publik berbasis sistem informasi. Hal ini menunjukkan belum maksimalnya penggunaan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan manajemen pemerintahan di Polres Ternate.

Penataan system manajemen SDM

Pelaksanaan penataan sistem Manajemen SDM pada unit pelayanan di Polres Ternate sudah dimaksimalkan dengan melihat kondisi dan profesionalitas SDM yang ada, personel yang ditugaskan pada unit-unit pelayanan diutamakan yang sudah pernah mengikuti pelatihan, serta pola penempatan personel sebelumnya dipersiapkan yang sudah memiliki kualifikasi sehingga tidak mengganggu proses pelayanan, namun masih perlu adanya peningkatan kompetensi SDM yang bertugas dibidang pelayanan publik, kondisi yang tergambaran masih belum semua personel mengikuti pelatihan fungsi.

Penataan system Manajemen SDM pada unit pelayanan di Polres Ternate perlu adanya perencanaan kebutuhan pegawai pada unit-unit kerja dengan memperhatikan rasio dengan beban kerja dan kualifikasi pendidikan, hal ini sangat penting untuk dapat melakukan *mapping* kompetensi pegawai yang dibutuhkan sehingga penyediaan kebutuhan pegawai sesuai bidangnya lebih jelas pengelolaannya. Kebijakan pola mutasi personel juga harus dipertimbangkan dengan melihat urgensi kebutuhan organisasi.

Penguatan Akuntabilitas

Hasil analisis penelitian pada komponen ini terlihat secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik, dimana keterlibatan pimpinan dalam mendorong pencapaian kinerja setiap unit pelayanan publik dapat beroperasi sebagaimana yang diharapkan pimpinan dan masyarakat, dan

terlihat dari pengelolaan akuntabilitas kinerja mulai dari dokumen perencanaan, SOP sampai pada progress pelaporan kinerja sudah terlaksana dengan baik. Dari studi dokumentasi terhadap dokumen pendukung untuk mendorong pelaksanaan Zona Integritas terdapat dokumen perencanaan strategis, rencana kegiatan, SOP serta pelaporan yang dibuat sebagai bahan evaluasi pelaksanaan pelayanan.

Adanya upaya untuk meningkatkan kinerja petugas fungsi pelayanan dengan mengikutsertakan pelatihan bagi petugas pelayanan, pemberian reward dan punishment. Pelaksanaan pelayanan fungsi lantas sudah menunjukkan keberhasilan dari capaian-capaian kinerja hal ini dibuktikan dengan adanya *reward* dari Menpan RB dan Ombudsman RI, namun masih perlu adanya peningkatan sarana prasarana terutama lahan parkir.

Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala pada pemenuhan fasilitas pendukung, dimana ruang pelayanan SIM masih digedung lama dengan kondisi kapasitas ruangan yang kecil sehingga mengurangi kenyamanan pengunjung, keterbatasan lahan parkir juga terlihat yang mana idealnya harus memiliki parkir khusus kendaraan R-4 dan R-2 untuk pengunjung namun kondisi yang ada tidak tersedia dikarenakan keterbatasan lahan sehingga terpaksa pengunjung harus memarkirkan kendaraan di tepi jalan yang cukup mengganggu aktivitas kendaraan lain yang lewat.

Keterbatasan yang ada juga sudah pernah dicarikan solusi dengan mengajukan pembangunan fasilitas ruang pelayanan SIM sendiri yang lebih representatif untuk mengatasi permasalahan-permasalahan diatas. Namun realisasinya masih belum terlaksana karena keterbatasan anggaran. Hal ini perlu dijadikan atensi khusus pimpinan karena dalam melangkah ke predikat WBBM harus benar-benar sudah maksimalnya pemenuhan fasilitas pendukung disetiap sentra pelayanan publik.

Penguatan Pengawasan

Sistem pengawasan pelaksanaan Zona Integritas di Polres Ternate dilakukan secara berjenjang yang dilakukan baik dari unsur pimpinan dalam hal ini Kapolres, pembina fungsi bagian perencanaan, seksi pengawasan maupun oleh masing-masing kepala unit pelaksana pelayanan, hal ini dilakukan bertujuan untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari KKN, pengendalian gratifikasi, penerapan sistem pengawasan internal pemerintah serta respon terhadap pengaduan masyarakat.

implementasi penguatan pengawasan yang dilakukan sangat berdampak pada integritas dari tiap-tiap individu pelaksana pelayanan, hal ini tidak membuka ruang adanya praktek-praktek yang menyalahgunakan wewenang sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik

Implementasi komponen ini dari hasil penelitian secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik, namun masih terlihat kurangnya koordinasi antara unit pelaksana Yanlik dan Bagren sebagai pembina fungsi perencanaan dan penganggaran sehingga masukan terkait keterbatasan sarana dan prasarana tidak dilakukan pembahasan secara khusus, hal ini berdampak pada terkendalanya pemenuhan fasilitas untuk mendukung terlaksananya peningkatan kualitas pelayanan publik. Untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

KESIMPULAN

Implementasi Zona Integritas di Polres Ternate dari hasil penelitian secara keseluruhan pada masing-masing komponen perubahan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Manajemen Perubahan, adanya komitmen dari pimpinan dan seluruh unit pelaksana pelayanan dalam membangun Zona Integritas, hal ini ditunjukkan dengan performa petugas pelayanan yang memprioritaskan kepuasan masyarakat.
2. Penataan Tata Laksana, pada komponen ini pelaksanaannya menunjukkan cukup baik, namun masih adanya indikator *E-Office* yang perlu didorong penggunaannya sehingga sistem pengendalian lebih optimal.
3. Penataan system manajemen SDM, masih perlu adanya peningkatan kompetensi SDM yang bertugas dibidang pelayanan publik, personel yang bertugas masih belum semuanya memiliki kualifikasi mengikuti pelatihan fungsi pada unit pelayanan.
4. Penguatan akuntabilitas kinerja, dari sisi administrasi sudah sangat baik dalam mendukung pelaksanaan kegiatan, namun masih terlihat kekurangan pada kesiapan sarana prasarana pendukung yang masih kurang khususnya pelayanan fungsi Lantas.
5. Penguatan pengawasan, sistem pengawasan yang dilakukan secara berjenjang dengan melibatkan beberapa fungsi terkait mendorong terciptanya pelayanan publik yang transparan dan bebas dari praktik-praktik yang mengarah pada penyalahgunaan wewenang.
6. Peningkatan kualitas pelayanan publik, masih terdapat kekurangan pada fasilitas sarana prasarana yang belum memadai dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat, terutama fungsi Lantas, belum terdukungnya fasilitas diindikasikan tidak adanya kordinasi yang intensif dari fungsi pelayanan dengan fungsi perencanaan untuk penyediaan fasilitas pelayanan yang dibutuhkan

SARAN

1. Pelaksanaan pada komponen manajemen perubahan yang sudah baik agar dipertahankan dan perlu ditingkatkan manajemen mutunya.
2. indikator *E-Office* yang belum sepenuhnya terlaksana agar dapat diimplementasikan melalui koordinasi dengan pihak-pihak terkait untuk mendukung teraksananya indikator ini.
3. perlunya peningkatan kompetensi SDM yang bertugas dibidang pelayanan dengan melakukan Pembinaan Teknis maupun mengikutsertakan personel untuk pelatihan fungsi, serta perlunya pengelolaan mutu SDM.
4. Sarana prasarana untuk mendukung pelayanan bidang Lantas agar dikordinasikan lebih intens dengan fungsi perencanaan, guna mendapatkan solusi pemenuhannya..
5. system pengawasan yang sudah baik perlu dikembangkan dengan pemanfaatan teknologi informasi (*E-Office*) untuk lebih memudahkan proses pengendalian pelaksanaan pelayanan.
6. perlu didorongnya system kordinasi internal dari unsur pelaksana pelayanan dengan fungsi perencanaan dan anggaran sehingga permasalahan terkait pemenuhan fasilitas sarana prasarana mendapat perhatian khusus.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Shaleh, "Psikologi Dalam Prespektif Islam", Jakarta: Prenada Media, 2004, hal. 128-129
- Aditama, Firman dan Abdul Haris Rosyidi. 2014. "Efektivitas Pembelajaran Induktif Berbantuan Geogebra pada Materi Garis Singgung Persekutuan Dua Lingkaran di Kelas VIII SMP Negeri 1 Surabaya." Jurnal Ilmiah Pendidikan Matematika FKIP Universitas Negeri Surabaya. 3(3): 69-78.

- Agus Dwiyanto. 2010. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- Ahmad Rohani HM dan Abu Ahmadi. (1995). Pengelolaan Pengajaran. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek . Jakarta: PT. Rineka Cipta. Edisi Revisi V Cet. Ke-12.
- Atkinson, J. (1982). Motivation and Achievement. Washington, D.C: V.H. Winston and Son(dalam wahyuni 2009)Bharrudin dan Essa Nur Wahyuni Teori belajar dan Pembelajaran, Jogjakarta: Ar-ruzz Media
- Bernard, (2012: 319) memberikan pengertian motivasi yang dikutip Purwa Prawira, Purwa Atmaja. 2012. Psikologi Pendidikan: Dalam Perspektif Baru. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media
- Dessler, Gary. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jilid 2 . PT. Prenhalindo, Jakarta
- Firman Wahyudi, 2014. Peran Kompetensi Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Bagian Sosial Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. Jurnal Paradigma.
- Hardiyansyah, 2018. Buku Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan implementasinya. Gava Media, Yogyakarta.
- Hendytio, Madelina K., 1998. “Menunggu Hasil Pembentukan Birokrasi kita”, AnalisisCSIS, Vol. 27 No : 1 Januari-Maret.
- Imtitsal Caesaringi, 2017. Reformasi Birokrasi Kota Tegal (Studi Kasus Zona Integritas Bebas Korupsi dan Birokrasi Bersih BP2T dan RSUD Kardinah). Journal of Politic and Government Studies.
- Julia Hapsari , Hartuti Purnaweni , Budi Puspo Priyadi. 2019. Implementasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di BBWS Pemali Juana Semarang, Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol 1, Nomor 1, Juni 2019. ISSN Online: 2685-3582
- Keputusan Bersama antara Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 1 Tahun 2018 tanggal 6 April 2018 tentang Tata Cara Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani.
- Leny Nofianti, Anggrieta, 2012. Pengaruh Kompetensi Aparatur Pemerintah Daerah Dan Profesionalisme Aparat Pengawasan Intern Pemerintah Terhadap Penerapan *Good Government Governance* (GGG), Conference or Workshop Item (Paper).
- Maslow, A. H. (1993). Motivasi dan Kepribadian. (Terjemahan Nurul Imam). Bandung: Remaja Rosdakarya Offset.,
- Neneng Siti Maryam, 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Jurnal Ilmu Politik dan komunikasi, Vol VI No 1.
- Nurdjaman, Progo. 2002. Kebijakan dan Strategi Sistem Keuangan dalam Rangka Pemberdayaan Kemandirian Daerah. Jakarta: Balitbang Depdagri dan Otda.
- Prasojo, IR Maksum, E Kartika, T Kurniawan - Deregulasi dan Debirokratisasi Perizinan di Indonesia, Departemen Ilmu Administrasi Fisip ..., 2007
- Rillia Aisyah, 2018. Motivasi Pelayanan Publik (*Public Service Motivation*) Dalam Peningkatan Kinerja Sektor Publik.
- Rofiatun, Masluri. 2011. Pengaruh Iklim Organisasi Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Mediasi Motivasi pada Dinas-Dinas

- Di Kabupaten Kudus. *Analisis Manajemen* Vol. 5
- Salim, dan Syahrudin, 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Citapustaka Media, Bandung.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 10 Tahun 2019 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di lingkungan Instansi Pemerintah.
- Sukmadinata. S.N. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Sarundajang, 2012, *Birokrasi Dalam Otonomi Daerah: Upaya Mengatasi Kegagalannya*. Terbitan: Kata Hasta Pustaka, 2012.
- Sardiman. (2007). *Interaksi dan Motivasi Belajar*. Jakarta: Rineka Cipta.)
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Tabrani Rusyan, dkk, *Pendekatan dalam Proses Belajar Mengajar*, (Bandung: CV. Remaja Rosdakarya, 2000), h.95)
- Tri Yuniningsih, 2019. *Buku Kajian Birokrasi Departemen Administrasi Publik* Press FISIP-UDIP.
- Tri Widarti, 2018. *Penerapan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Pemerintah Kota Yogyakarta*. *Jurnal ilmu administrasi public*.
- Umar Sidiq, Moh. Miftachul Choiri, 2019. *Metode Penelitian Kualitatif dibidang Pendidikan*. CV. Nata Karya, Ponorogo.
- Vigoda-Gadot E., Mizrahi S. (2014) *Prologue: The Conflict Between Good Governance and Open Democracy: A Crisis of Trust*. In: *Managing Democracies in Turbulent Times*.
- Wahyudi, 2015, *Analisis Hasil Belajar Mahasiswa pada Pokok Bahasan Hukum Ohm dan Kirchoff dalam Matakuliah Elektronika Dasar I*
- Yopik Gani, 2019. *Implementasi Pembangunan Zona Integritas dalam Pelayanan Publik Polri*, *Jurnal Ilmu Kepolisian*.3,vol 13.