

**IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN  
APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI NOMOR 10  
TAHUN 2019 TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN  
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN  
REFORMASI BIROKRASI NOMOR 52 TAHUN 2014 TENTANG  
PEDOMAN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS MENUJU  
WILAYAH BEBAS DARI KORUPSI DAN WILAYAH BIROKRASI  
BERSIH DAN MELAYANI DI LINGKUNGAN INSTANSI  
PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PASPOR (STUDI PADA  
KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN)**

**TESIS**

**Oleh**

**INDRA BANGSAWAN  
NPM 181801061**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2020**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From repository: [uma.ac.id](http://uma.ac.id) 24/8/23

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM PASCASARJANA  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah Dalam Pelayanan Paspor (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan)**


**Nama : INDRA BANGSAWAN**

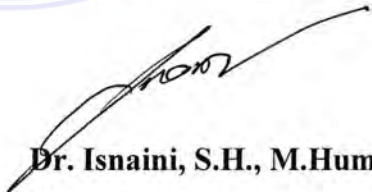
**NPM : 181801061**

**MENYETUJUI:**

**Pembimbing I**

**Pembimbing II**

  
**Dr. Heri Kusmanto, M.A**

  
**Dr. Isnaini, S.H., M.Hum**

**Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Administrasi Publik**

**Direktur**

  
**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, M.S.**

  
**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, M.S.**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (Repository.uma.ac.id)24/8/23

**Telah Diuji pada Tanggal 27 Agustus 2020**

---

---

**N a m a : Indra Bangsawan**

**N P M : 181801061**



### **Panitia Penguji Tesis**

**Ketua Sidang : Dr. Abdul Kadir, M.Si.**  
**Sekretaris : Dr. Adam, M.A.P.**  
**Pembimbing I : Dr. Heri Kusmanto, M.A.**  
**Pembimbing II : Dr. Isnaini, S.H., M.Hum.**  
**Penguji Tamu : Dr. Warjio, M.A.**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber  
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah  
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area  
Access From (repository.uma.ac.id)24/8/23

## PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau suatu pendapat yang pernah dituliskan atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti mengucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan berkat kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah Dalam Pelayanan Paspor (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan).”

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dalam proses pengerjaan Tesis ini, peneliti telah mendapat bimbingan dari berbagai pihak, baik berupa materil, motivasi, spiritual, informasi maupun dari segi administrasi. Oleh karena itu sudah selayaknya penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc., selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K. MS, selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area.

3. Bapak Dr. Abdul Kadir, M.Si., selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
4. Bapak Dr. Heri Kusmanto, M.A. selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
4. Bapak Dr. Isnaini, S.H., M.Hum selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Kepada Bapak Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan yang telah bersedia memberikan izin penelitian dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penyelesaian tesis ini.
6. Kepada keluargaku tercinta, yang selalu memberikan semangat dan dorongan dalam menyelesaikan studi dan tesis ini.

Penulis sangat menyadari bahwa tesis ini masih banyak kekurangannya, sehingga penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat konstruktif dari para pembaca demi penyempurnaannya. Semoga tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi pemerintah.

Medan, Juli 2020

Penulis

**Indra Bangsawan**

**ABSTRAK****IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI NOMOR 10 TAHUN 2019 TENTANG PERUBAHAN ATAS PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI NOMOR 52 TAHUN 2014 TENTANG PEDOMAN PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS MENUJU WILAYAH BEBAS DARI KORUPSI DAN WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI DI LINGKUNGAN INSTANSI PEMERINTAH DALAM PELAYANAN PASPOR (STUDI PADA KANTOR IMIGRASI KELAS I KHUSUS TPI MEDAN)**

**Nama : Indra Bangsawan**  
**NPM : 181801061**  
**Program Studi : Magister Administrasi Publik**  
**Pembimbing I : Dr. Heri Kusmanto, M.A.**  
**Pembimbing II : Dr. Isnaini, S.H., M.Hum**

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan merupakan kantor imigrasi yang memberikan pelayanan dalam bidang jasa keimigrasian, khususnya pelayanan pengurusan paspor dan izin tinggal warga asing. Implementasi pembangunan zona integritas di instansi tersebut masih menemui kendala dari segi ketersediaan dana pengembangan inovasi pelayanan. Penelitian ini bertujuan: 1) untuk mengetahui dan menganalisis implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan; 2) untuk mengetahui dan menganalisis kendala yang dihadapi dalam implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, sedangkan teknik analisis data menggunakan deskriptif kualitatif. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi pembangunan zona integritas dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan telah berhasil dilaksanakan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2014. Kendala yang dihadapi instansi dalam implementasi pembagunan zona integritas dalam pelayanan paspor adalah kurangnya sumberdaya finansial untuk pengembangan inovasi pelayanan paspor, serta kurangnya komitmen pegawai.

*Kata Kunci: Implementasi, Pedoman Pembangunan Zona Integritas, Wilayah Bebas dari Korupsi, Wilayah Birokrasi Bersih Melayani, Paspor.*

**ABSTRACT**

**IMPLEMENTATION OF MINISTER OF UTILIZATION APPARATUS OF STATE AND BUREAUCRACY REFORM NUMBER 10 OF 2019 CONCERNING THE AMENDMENT TO THE MINISTER OF UTILIZATION APPARATUS OF STATE AND BUREAUCRACY REFORM NUMBER 52 OF 2014 ON GUIDELINES FOR DEVELOPMENT ZONE OF INTEGRITY TO THE AREA IS FREE OF CORRUPTION AND AREAS OF BUREAUCRACY CLEAN AND SERVING IN THE GOVERNMENT IN THE SERVICE PASSPORT (STUDY ON CLASS I IMMIGRATION OFFICES SPECIFICALLY TPI MEDAN)**

**Name** : Indra Bangsawan  
**NPM** : 181801061  
**Study Program** : Master of Public Administration  
**Supervisor I** : Dr. Heri Kusmanto, MA.  
**Supervisor II** : Dr. Isnaini, S.H., M.Hum.

The Class I Immigration Office for TPI Medan is an immigration office that provides services in the field of immigration services, especially processing passports and residence permits for foreigners. The implementation of the integrity zone development in these agencies still faces obstacles in terms of the availability of funds for service innovation development. This study aims: 1) to identify and analyze the implementation of the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 10 of 2019 Class I Special Immigration Office of the TPI Medan; 2) to find out and analyze the obstacles faced in the implementation of the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 10 of 2019 at the TPI Medan Special Class I Immigration Office. The research method used is descriptive method, while the data analysis technique used is descriptive qualitative. The results of this study indicate that the implementation of the development of an integrity zone in passport services at the Special Class I Immigration Office of the Medan TPI has been successfully implemented in accordance with the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 10 of 2019 concerning Amendments to the Regulation of the Minister of Administrative Reform and Reform. Bureaucracy of the Republic of Indonesia Number 52 of 2014. Constraints faced by agencies in implementing integrity zone development in passport services are the lack of financial resources for developing innovation in passport services, as well as a lack of employee commitment..

**Keywords:** *Implementation, Guidelines for the Development of Integrity Zones, Areas Free from Corruption, Clean Serving Bureaucratic Areas, Passports*



**DAFTAR ISI***Halaman*

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>A B S T R A K.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian .....	7
1.4. Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1. Kerangka Teoritis.....	9
2.1.1. Implementasi Kebijakan.....	9
2.1.2. Pembangunan.....	14
2.1.3. Korupsi .....	16
2.1.4. Pelayanan Publik .....	23
2.1.5. Reformasi Birokrasi.....	27
2.1.6. Pembangunan Zona Integritas .....	30
2.2. Penelitian Terdahulu .....	39
2.3. Kerangka Pemikiran.....	40
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian .....	41
3.2. Bentuk Penelitian.....	41
3.3. Informan Penelitian.....	41
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	43
3.5. Teknik Analisa Data.....	44
3.6. Definisi Konsep dan Definisi Operasional.....	46
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	48
4.1.1. Sejarah Singkat Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan ..	48
4.1.2. Visi, Misi, Moto Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan ..	50
4.1.3. Struktur Organisasi Kantor Imigrasi Kelas I Medan .....	50
4.2. Pembahasan.....	58
4.2.1. Implementasi Permen PAN RAB No. 10 Tahun 2019.....	58
4.1.5. Kendala Implementasi Permen PAN RB No. 10 Tahun 2019 ..	93
<b>BAB V SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN.....</b>	<b>97</b>
5.1. Simpulan .....	97
5.2. Implikasi Kebijakan .....	98
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>99</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>101</b>

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)24/8/23

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Merujuk kepada bagian pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 secara jelas dinyatakan bahwa cita-cita bangsa Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum serta mencerdaskan kehidupan bangsa. Cita-cita tersebut dicapai dengan menyelenggarakan pembangunan nasional di segala bidang secara berkesinambungan, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat yang berkeadilan.

Dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat maka pemerintah giat melaksanakan program-program pelayanan publik sebagai bagian dari fungsi pemerintahan dengan memberikan pelayanan prima yang merupakan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu pemerintah telah menyediakan anggaran yang relatif besar agar dapat menyediakan berbagai fasilitas (sarana dan prasarana) layanan serta menjamin terpenuhinya kebutuhan hidup aparatur negara yang bertugas dalam pelayanan masyarakat.

Tetapi penyediaan anggaran yang besar untuk program pelayanan publik tidak akan membawa dampak bagi kesejahteraan umum sebagaimana diharapkan jika tidak disertai dengan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dalam arti

bebas dari korupsi, karena dengan adanya perilaku korupsi maka dana yang dianggarkan untuk program pelayanan akan diselewengkan untuk kepentingan pribadi aparat negara dan hanya sedikit yang benar-benar digunakan untuk pelaksanaan program pembangunan. Korupsi justru dapat menghambat kesejahteraan masyarakat karena terganggunya pertumbuhan ekonomi, ancaman inflasi, penurunan kualitas barang dan jasa, penghasilan pajak berkurang, utang negara meningkat, dan tingkat kemiskinan semakin tinggi. Pertumbuhan ekonomi terhambat karena pembangunan ekonomi tidak tercapai sesuai dengan rencana sehingga fasilitas yang diperlukan untuk mendukung aktivitas ekonomi kurang tersedia. Inflasi meningkat karena uang hasil korupsi yang relatif besar dibelanjakan secara bebas dan leluasa sehingga peredaran uang menjadi meningkat. Kualitas barang dan jasa menurun karena alokasi anggaran untuk pelayanan barang dan jasa tersebut berkurang karena diselewengkan, sehingga jumlah dana yang tersedia menjadi sedikit. Penghasilan pajak berkurang karena sebagian dari pendapatan pajak tidak disetorkan ke kas negara, tetapi diselewengkan untuk kepentingan pribadi. Meningkatnya utang negara karena negara tidak mampu menyediakan sejumlah anggaran untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum sehingga harus dipenuhi dengan menggunakan utang. Korupsi juga berdampak pada kemiskinan karena memicu terjadinya inflasi, kenaikan harga barang, dan penurunan kualitas barang dan jasa, dimana ketiga faktor tersebut merupakan faktor pendorong utama terjadinya kemiskinan. Oleh karena itu, pemerintah telah berupaya mewujudkan pemerintahan yang bebas dari korupsi, bersih dan melayani melalui pembangunan Zona Integritas.

## UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From repository.uma.ac.id 24/8/23

Dasar hukum pembangunan Zona Integritas adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani. Dalam peraturan tersebut dinyatakan bahwa Zona Integritas merupakan predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan wilayah bebas dari korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih melayani (WBBM) melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, serta reformasi birokrasi di lingkungan kerja yang menjadi tanggung jawabnya, yang diawali dengan penandatanganan Pakta Integritas oleh seluruh pegawainya, yang kemudian dilanjutkan dengan pembinaan dan pengawasan yang efektif guna mewujudkan predikat WBK dan WBBM. Adapun indikator WBK dan WBBM adalah penerapan manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen Sumber Daya Manusia (SDM), penguatan akuntabilitas, penguatan pengawasan, khusus untuk WBBM ditambah dengan indikator peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tetapi sejak diterbitkannya Permen WBK dan WBBM korupsi di Indonesia masih tetap sangat tinggi. Menurut data yang diperoleh bahwa sejak periode tahun 2014 hingga 2019, Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) telah menangani kasus korupsi yang melibatkan 139 orang kepala daerah. Banyak pejabat negara yang

harus berhadapan dengan penegak hukum karena diduga melakukan tindak pidana korupsi. Bahkan banyak di antaranya yang tertangkap tangan oleh KPK. Artinya bahwa Permen PAN RB No. 52 tentang pedoman pembangunan zona integritas menuju WBK dan WBBM belum berhasil mewujudkan pemerintah yang bersih dari korupsi, sehingga program pembangunan masih tetap berjalan dengan lambat dan kualitas pelayanan publik tetap rendah.

Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tempat Pemeriksaan Imigrasi (TPI) Medan merupakan kantor imigrasi yang memberikan pelayanan dalam bidang jasa keimigrasian, khususnya pelayanan pengurusan paspor dan izin tinggal warga asing. Implementasi pembangunan zona integritas di instansi tersebut telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 5pedoma2 tahun 2014. Hal ini terlihat dari sudah diperolehnya predikat WBK dan WBBM dari Kementerian PAN dan RB. Predikat WBK diperoleh pada tahun 2018, sedangkan predikat WBBM dianugerahkan pada tanggal 10 Desember 2019 yang secara langsung diserahkan oleh Menteri PAN-RB Tjahyo Kumolo. Demikian juga menurut pengamatan penulis bahwa pelayanan publik di instansi tersebut sudah tergolong baik. Pengurusan paspor dan izin tinggal tidak dibebani biaya tambahan selain biaya resmi yang sudah ditetapkan. Pelayanan publik juga dilaksanakan dengan memperhatikan kepentingan masyarakat dimana pelayanan dilakukan dengan cepat dan semua keluhan ditanggapi dengan baik.

Menurut pengamatan penulis bahwa pelayanan publik dalam pengurusan paspor sudah bebas dari korupsi karena tidak ada lagi biaya tambahan yang sifatnya tidak resmi harus dibayar oleh masyarakat untuk memperlancar pengurusan paspor. Dengan tidak adanya biaya tambahan maka pelayanan pengurusan paspor menjadi semakin baik.

Untuk mengetahui sejauh mana implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah maka teori implementasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Edward III yang terdiri dari komunikasi, sumber daya, struktur birokrasi dan disposisi. Menurut hasil observasi penulis dari segi sumber daya terlihat bahwa ketersediaan dana pengembangan inovasi pelayanan kurang tersedia sehingga kurang mendukung terhadap proses implementasi pembangunan zona integritas untuk mewujudkan WBK dan WBBM pada TPI Medan. Di samping itu dari segi kurangnya komitmen pegawai untuk lebih mengutamakan pekerjaan dibanding urusan lain tidak mendukung terhadap terhadap proses implementasi pembangunan zona integritas untuk mewujudkan WBK dan WBBM dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

Oleh karena itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul:  
“Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah Dalam Pelayanan Paspor (Studi Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan).”

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan ?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi dalam implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih

Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kendala yang dihadapi dalam implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah dalam pelayanan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.



#### 1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

##### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan di bidang Administrasi Publik, khususnya tentang implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah dalam pelayanan paspor.

##### 2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan terhadap Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

##### 3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi sekaligus bahan pembelajaran untuk penelitian selanjutnya.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Kerangka Teoritis

##### 2.1.1. Implementasi Kebijakan

Kebijakan atau kajian kebijakan dapat pula merujuk pada proses pembuatan keputusan-keputusan penting organisasi, termasuk identifikasi berbagai alternatif seperti prioritas program atau pengeluaran, dan pemilihannya berdasarkan dampaknya. Kebijakan juga dapat diartikan sebagai mekanisme politis, manajemen, finansial, atau administratif untuk mencapai suatu tujuan eksplisit.

Menurut Winarno (2011:9) bahwa proses pembuatan kebijakan merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses maupun variabel yang harus dikaji. Oleh karena itu, dalam memecahkan sebuah permasalahan yang dihadapi kebijakan publik, ada beberapa tahap analisis yang harus dilakukan, yaitu:

##### 1. Agenda kebijakan

Tahap penetapan agenda kebijakan ini adalah penentuan masalah publik yang akan dipecahkan, dengan memberikan informasi mengenai kondisi-kondisi yang menimbulkan masalah. Dalam hal ini isu kebijakan dapat berkembang menjadi agenda kebijakan apabila memenuhi syarat, seperti: memiliki efek yang besar terhadap kepentingan masyarakat, dan tersedianya teknologi dan dana untuk menyelesaikan masalah publik tersebut.

## 2. Formulasi kebijakan

Formulasi kebijakan berarti pengembangan sebuah mekanisme untuk menyelesaikan masalah publik. Dalam menentukan kebijakan pada tahap ini dapat menggunakan analisis biaya manfaat dan analisis keputusan, dimana keputusan yang harus diambil pada posisi tidak menentu dengan informasi yang serba terbatas. Pada tahap ini diidentifikasi kemungkinan kebijakan yang dapat digunakan melalui prosedur forecasting untuk memecahkan masalah yang di dalamnya terkandung konsekuensi dari setiap pilihan kebijakan yang akan dipilih.

## 3. Adopsi kebijakan

Merupakan tahap untuk menentukan pilihan kebijakan yang akan dilakukan. Terdapat di dalamnya beberapa hal yaitu identifikasi alternatif kebijakan yang dilakukan pemerintah untuk merealisasikan masa depan yang diinginkan dan juga mengidentifikasi alternatif-alternatif dengan menggunakan kriteria-kriteria yang relevan agar efek positif alternatif kebijakan lebih besar daripada efek negatif yang akan terjadi.

## 4. Implementasi kebijakan

Pada tahap ini suatu kebijakan telah dilaksanakan oleh unit-unit eksekutor (birokrasi pemerintah) tertentu dengan memobilisasikan sumber dan adan sumber daya lainnya (teknologi dan manajemen). Implementasi berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, dimana pada posisi ini eksekutif mengatur cara untuk mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah diseleksi. Sehingga dengan mengorganisir,

seorang eksekutif mampu mengatur secara efektif dan efisien sumber daya, unit-unit dan teknik yang dapat mendukung pelaksanaan program.

## 5. Evaluasi kebijakan

Tahap akhir dari proses pembuatan kebijakan adalah penilaian terhadap kebijakan yang telah diambil dan dilakukan. Dalam penilaian ini semua proses implementasi dinilai apakah telah sesuai dengan yang telah ditentukan atau direncanakan dalam program kebijakan tersebut sesuai dengan ukuran-ukuran (kriteria-kriteria) yang telah ditentukan. Evaluasi kebijakan dapat dilakukan oleh lembaga independen maupun pihak birokrasi pemerintah sendiri (sebagai eksekutif) untuk mengetahui apakah program yang dibuat oleh pemerintah telah mencapai tujuannya atau tidak. Apabila ternyata tujuan program tidak tercapai atau memiliki kelemahan, maka perlu diketahui apa penyebabnya sehingga kesalahan yang sama tidak terulang di masa yang akan datang.

Model implementasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Edward III. Ada empat faktor yang berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi suatu kebijakan menurut Subarsono (2012:90), yaitu:

- 1) Komunikasi
- 2) Sumber daya
- 3) Disposisi
- 4) Struktur birokrasi

Masing-masing faktor dapat dijelaskan sebagai berikut:

### 1. Komunikasi

Persyaratan pertama bagi implementasi kebijakan yang efektif adalah bahwa mereka yang melaksanakan keputusan harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan. Keputusan-keputusan kebijakan dan perintah-perintah harus diteruskan kepada personil yang tepat sebelum keputusan dan perintah-perintah tersebut dapat diikuti.

Tentu saja, komunikasi harus akurat dan harus dimengerti dengan cermat. Secara umum membahas tiga hal penting dalam proses komunikasi kebijakan yakni transmisi, konsistensi dan kejelasan. Transmisi artinya sebelum pejabat dapat mengimplementasikan suatu keputusan ia harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan. Kejelasan, jika kebijakan sebagaimana yang diinginkan, maka petunjuk pelaksana tidak hanya harus diterima oleh para implementor, tetapi juga komunikasi kebijakan harus jelas. Ketidaktepatan pesan komunikasi yang disampaikan berkenaan dengan implementasi kebijakan akan mendorong terjadinya interpretasi yang salah bahkan mungkin bertentangan dengan makna pesan awal. Konsistensi, artinya bahwa jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas.

## 2. Sumber daya

Sumber daya adalah faktor paling penting dalam implementasi kebijakan agar efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, yakni kompetensi implementor, dan sumber daya finansial. Tanpa adanya sumber daya, kebijakan hanya tinggal di kertas menjadi dokumen saja.

### 3. Disposisi (kecenderungan atau tingkah laku)

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor seperti komitmen, kejujuran dan sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sifat atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif.

### 4. Struktur birokrasi

Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Salah satu dari aspek struktur yang paling penting dari setiap organisasi adalah adanya prosedur operasi yang standar (*standar operating procedures* atau SOP). SOP menjadi pedoman bagi implementor dalam bertindak. Selain itu struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan *red-tape*, yaitu prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks. Dan pada akhirnya menyebabkan aktifitas organisasi tidak fleksibel

#### 2.1.2. Pembangunan

Pembangunan merupakan upaya bagi peningkatan kualitas kehidupan manusia, sehingga aspek manusia tentu menjadi domain pembangunan. Kumorotomo (2011:107) mendefinisikan bahwa pembangunan adalah proses perubahan dari suatu keadaan tertentu ke arah keadaan lain yang lebih baik.

Haq dalam Pujoalwanto (2014:14) menyatakan bahwa pembangunan memiliki tujuan utama yang harus diprioritaskan yakni menciptakan kondisi yang

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From repository.uma.ac.id 24/8/23

memungkinkan masyarakat bisa menikmati kesejahteraan kehidupan yang lebih baik. Disini terlihat bahwa Haq menekankan bahwa tujuan pokok pembangunan adalah untuk memperluas pilihan tindakan manusia.

Kemudian Budiman dalam Pujoalwanto (2014:14) menyatakan bahwa pembangunan yakni pada akhirnya mesti ditujukan kepada manusianya lagi. Dalam hal ini, manusia yang dibangun adalah manusia kreatif.

Dari beberapa pendapat ahli di atas, dapat disimpulkan bahwa pembangunan merupakan upaya yang dilakukan dengan sengaja dalam rangka perubahan yang lebih baik dengan diharapkan terciptanya kesejahteraan masyarakat, tentunya diperlukan masyarakat yang memiliki jiwa kreatif dan membangun.

Kartasmita dalam Aksa (2010:128) menyatakan bahwa masalah etika dalam birokrasi menjadi keprihatinan (concern) yang sangat besar, karena perilaku birokrasi mempengaruhi bukan hanya dirinya tetapi masyarakat banyak. Di samping itu birokrasi bekerja atas dasar kepercayaan, karena seorang birokrat bekerja untuk negara dan berarti juga untuk rakyat. Jadi wajar jika rakyat mengharap adanya jaminan bahwa para birokrat yang dibiayai oleh negara harus mengabdikan pada kepentingan umum menurut standar etika yang selaras dengan kedudukannya.

Di samping itu, tumbuh keprihatinan bukan saja terhadap individu-individu para birokrat tetapi juga terhadap organisasi sebuah sistem yang cenderung bertambah besar dan bertambah luas kewenangannya yang cenderung mengesampingkan nilai-nilai. Selain itu, Kumorotomo (2011:107-109) mengungkapkan bahwa dalam tugas-tugas pembangunan, aparat administrasi

diharapkan memiliki komitmen terhadap tujuantujuan pembangunan, baik dalam perumusan kebijakan maupun dalam pelaksanaannya secara efektif dan efisien, sehingga wajarlah jika administrator pembangunan diberikan hak-hak untuk mengambil kebijakan-kebijakan yang diperlukan berdasarkan pertimbangan rasional dan pengalaman yang dimilikinya.

Hal ini memerlukan kesadaran dari tiap administrator bahwa mereka mengemban tugas yang harus selalu dipertanggung jawabkan kepada rakyat. Maka tindakan-tindakan restrukturisasi perlu dilakukan untuk membatasi, menyusun kembali dan mengevaluasi berbagai diskresi guna menciptakan masyarakat yang lebih adil.

Jalan yang bisa ditempuh ialah melalui sistem pertanggung jawaban kepada tingkat-tingkat administratif yang lebih tinggi, atau melalui dialog terus-menerus secara terbuka dengan komponen-komponen yang berfungsi menyalurkan aspirasi masyarakat. Sehingga dalam ini dapat diambil kesimpulan bahwa para aparatur publik wajib melaksanakan tugasnya sebagai pelayan publik yang menjunjung tinggi etika, mengepankan profesionalitas, tanggung jawab dan mengesampingkan hal yang berhubungan dengan tindakan sewenang-wenang.

### **2.1.3. Korupsi**

#### **2.1.3.1. Pengertian Korupsi**

Korupsi merupakan kejahatan luar biasa yang sangat berdampak kepada keuangan perekonomian negara. Surachmin (2011:11) mengartikan korupsi yakni merupakan salah satu jenis kejahatan yang semakin sulit dijangkau oleh aturan hukum pidana, karena perbuatan korupsi bermuka majemuk yang memerlukan

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)24/8/23



kemampuan berpikir aparat pemeriksa dan penegak hukum, disertai pola perbuatan yang sedemikian rapi. Oleh karena itu, perubahan dan perkembangan hukum merupakan salah satu untuk mengantisipasi korupsi tersebut.

Kamus Besar Bahasa Indonesia mengartikan korupsi sebagai:

- a. Korup berarti buruk (rusak), suka memakai barang (uang) yang dipercayakan kepadanya, dapat disogok dan memakai kekuasaannya untuk kepentingan pribadi.
- b. Korupsi mengandung arti penyelewengan atau penggelapan (uang negara atau perusahaan) untuk kepentingan pribadi atau orang lain. Dapat juga berupa korupsi waktu, yaitu menggunakan waktu dinas (bekerja) untuk urusan pribadi.

Kumorotomo (2011:207) menyebutkan bahwa, istilah korupsi di Indonesia pada mulanya hanya terkandung dalam khazanah perbincangan umum untuk menunjukkan penyelewengan-penyelewengan yang dilakukan pejabat negara. Namun, karena pemerintah sendiri memandang bahwa masalah ini bias merongrong kelancaran tugas-tugas pemerintah dan merugikan ekonomi negara, maka dirumuskanlah khusus tentang korupsi sehingga pengertian korupsi kemudian tidak saja menjadi istilah dalam perbincangan-perbincangan ringan tetapi juga dalam perbincangan masalah-masalah kenegaraan. Untuk pertama kalinya korupsi menjadi istilah yuridis dalam Peraturan Penguasa Militer PRT/PM/06/1957 tentang pemberantasan korupsi. Didalam peraturan ini, korupsi diartikan sebagai “perbuatan-perbuatan yang merugikan keuangan dan perekonomian negara.”

Selanjutnya Kumorotomo (2011:207-208) merumuskan pula tindakan-tindakan yang dapat dikategorikan sebagai korupsi, yaitu:

- a. Setiap perbuatan yang dilakukan oleh siapapun juga untuk kepentingan diri sendiri, untuk kepentingan orang lain, atau untuk kepentingan suatu badan yang langsung menyebabkan kerugian bagi keuangan dan perekonomian negara;
- b. Setiap perbuatan yang dilakukan oleh seorang pejabat yang menerima gaji atau upah dari keuangan negara ataupun dari suatu badan yang menerima bantuan dari keuangan negara atau daerah yang dengan mempergunakan kesempatan atau kewenangan atau kekuasaan yang diberikan kepadanya oleh jabatan, langsung atau tidak langsung membawa keuntungan atau material baginya.

Dari beberapa pendapat mengenai definisi korupsi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa korupsi merupakan kejahatan luar biasa yang didalamnya berisi tindakan penyelewengan untuk memenuhi kepentingan pribadi yang dilakukan oleh pejabat negara dan berujung pada kerugian keuangan perekonomian negara dan kesengsaraan masyarakat.

### **2.1.3.2. Pengaruh dan Akibat Korupsi**

Dengan mengamati beberapa rupa gejala korupsi yang memiliki lingkup dan kompleksitas yang sangat luas, Alatas dalam Kumorotomo (2011:238-242) melihat tidak kurang dari 10 klasifikasi mengenai pengaruh/efek negatif akibat korupsi, yaitu:

- a. **Metastarik (penyebaran).** Dalam khazanah ilmu kedokteran, metastarik digunakan untuk menunjuk proses penyebaran sel-sel kanker. Dan disini, pejabat-pejabat yang korup diibaratkan sebagai sel-sel kanker tersebut. Di mata rakyat mereka tampak sebagai tuan besar yang ditakuti, namun sesungguhnya merekalah yang menggerogoti sumber daya dan masyarakat dan pada akhirnya menghancurkan tanpa ampun.
- b. **Perklompotan.** Efek komplotan terjadi karena suatu korupsi selalu membuka jalan bagi korupsi yang lain. Kegiatan penyelewengan dalam korupsi mengikuti pola kejahatan.
- c. **Pelepasan/pemberian.** Ini merupakan efek yang mencolok, dimana korupsi selalu disertai pemberian barang, atau jasa yang timbul dari transaksi yang korup.
- d. **Penghilangan potensi.** Efek ini terjadi karena korupsi, besarnya biaya untuk proyek-proyek pembangunan kemudian menghilangkan alternatif yang sehat dan lebih baik. Penghilangan potensi tidak hanya berkaitan dengan hal-hal kuantitatif melainkan bisa menyangkut segi kualitatif masyarakat.
- e. **Transmutasi.** Yaitu, merupakan munculnya bentuk-bentuk penghargaan terhadap pendapat-pendapat korup yang menguntungkan para koruptur. Transmutasi bukan hanya menyangkut bentuk-bentuk konspirasi yang jahat tetapi justru perlakuan masyarakat sendiri terhadap para koruptor.
- f. **Pamer.** Efek pamer tampak dalam gaya hidup orang yang korup dan kekayaan yang mereka pamerkan. Keuntungan dan nilai korupsi jadi tampak mencolok sehingga orang lain pun ingin menjadi pejabat yang korup.

- g. Derivasi Kumulatif. Efek ini merujuk pada tindakan orang yang korup dan betapa tindakan itu secara kumulatif menimbulkan akibat yang sebelumnya bukan merupakan sasaran dari suatu transaksi korup tertentu.
- h. Psikosentris. Efek ini merujuk kepada pelaku maupun korban korupsi atau tatanan sosial yang korup. Efek ini merupakan sentralisasi dari motivasi, usaha dan respon-responnya, seperti halnya, para pejabat harus menyewa wartawanwartawannya yang mau memutarbalikan berita untuk menyelamatkan nama baiknya.
- i. Klimatik. Merupakan efek dimana menyangkut situasi yang berjalan dalam masyarakat yang korup seperti halnya, barang-barang menjadi mahal karena ongkos yang naik sebagai akibat dari banyaknya pungli di jalanan, Perasaan tak berdaya menyelimuti orang yang kalah perkara karena hakimnya disuap, masyarakat putus asa dan negara menjadi lembek.
- j. Ekonomi. Pencurian dari perbendaharaan sumber daya pemerintah oleh para pejabat yang korup akan mempengaruhi penjualan dan pembelian.

Bagi roda pembangunan di negara-negara berkembang, tak pelak lagi bahwa korupsi bisa menjadi penghambat yang serius. Berbagai sektor pembangunan menjadi lumpuh karena alat kontrol untuk mengawasinya tidak berjalan seperti yang diharapkan. Keleusan juga menyelimuti dunia swasta karena mereka tidak lagi melihat pembagian sumber daya masyarakat secara adil. Myrdal dalam Kumorotomo (2011:243-244) mengemukakan persoalan ini sebagai akibat dari korupsi:

- a. Korupsi memantapkan dan memperbesar masalah-masalah yang menyangkut kurangnya hasrat untuk terjun di bidang usaha dan kurang tumbuhnya pasaran nasional.
- b. Permasalahan masyarakat yang majemuk semakin dipertajam oleh korupsi dan bersamaan dengan itu kesatuan negara juga melemah. Juga karena turunnya martabat pemerintah, tendensi-tendensi itu turut membahayakan stabilitas politik.
- c. Karena adanya kesengajaan diantara para pejabat untuk memancing suap dengan menyalahgunakan kekuasaannya, disiplin sosial menjadi kendur, efisiensi merosot. Pelaksanaan rencana-rencana pembangunan yang sudah diputuskan lalu dipersulit dan diperlambat karena alasan-alasan yang sama. Tampak disini bahwa korupsi sama sekali tidak berfungsi sebagai semir pelicin bagi proses pembangunan. Justru sebaliknya, korupsi bisa menjadi bottleneck bagi pembangunan yang sulit ditembus.

Sedangkan Surachmin (2011: 83-85) menyatakan bahwa akibat dari tindakan korupsi adalah meliputi:

- a. Menurunnya kualitas pelayanan publik, yang dimana penyimpangan anggaran seperti korupsi dan penyalahgunaan peruntukkan mempunyai pengaruh yang cukup signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.
- b. Terenggutnya hak-hak warga negara, yang disebabkan antara lain karena banyaknya uang negara yang seharusnya bisa digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, justru lari ke kantong-kantong pribadi.

- c. Rusaknya sendi-sendi prinsip dari sistem pengelolaan keuangan negara, dimana Undang-Undang termasuk konstitusi lainnya yang semestinya dijadikan acuan dalam pengelolaan keuangan negara, justru diabaikan. Prinsip-prinsip anggaran yang baik seperti partisipasi, transparansi, akuntabilitas, disiplin, efektif dan efisien serta memenuhi asas kepatutan yang semuanya itu merupakan sendi prinsip pengelolaan keuangan negara yang telah dilanggar.
- d. Terjadinya pemerintahan boneka, dimana dalam kondisi seperti itu, tidak ada tempat bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan. Bahkan, nasibnya pun tidak menjadi bahan pertimbangan bagi kebijakan.
- e. Meningkatnya kesenjangan sosial, karena kelompok miskin dan marginal tidak pernah mendapatkan akses terhadap anggaran secara layak termasuk mengontrol proses karena ketiadaan ruang bagi transparansi dan partisipasi.
- f. Hilangnya kepercayaan investor, yang dimana hal ini kedepannya akan semakin meningkatkan angka pengangguran.
- g. Terjadinya degradasi moral dan etos kerja, dikarenakan si pelaku korupsi terbuai dan tidak terpacu untuk bekerja keras.

Sementara itu, bila masyarakat memberi toleransi bagi tindakan-tindakan korup, lama-kelamaan korupsi bisa mendarah daging didalamnya. Korupsi bahkan bias mengambil alih kekuasaan atas negara itu sendiri. Suatu birokrasi yang sudah dijejali dengan pejabat-pejabat yang korup akan menjelma menjadi suatu bentuk kleptorasi atau merujuk pada masyarakat yang sudah mengidentifikasi diri dengan tindakan korup. Sehingga jelas bahwa korupsi itu

sendiri bisa menghancurkan keberanian orang untuk berpegang teguh pada nilai-nilai moral yang tinggi. Struktur ekonomi, politik, maupun sosial, apapun jenisnya, semua dapat dijangkiti oleh korupsi. Hal ini dapat disimpulkan bahwa tindak korupsi akan berujung fatal, dimana rusaknya sistem kenegaraan dimana kerugian besar-besaran pada keuangan perekonomian negara dan berakibat pada kesengsaraan masyarakat. Diperlukan partisipasi masyarakat yang aktif untuk memerangi tindakan korupsi pada setiap pelayanan publik.

## **2.1.4. Pelayanan Publik**

### **2.1.4.1. Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi manajemen pemerintahan modern. Hal ini sesuai dengan pendapat Supriyatna dalam Anggara (2012:567-568) yang menyebutkan bahwa masyarakat semakin maju membutuhkan pelayanan yang cepat, dihitung dengan nilai ekonomis dan menjamin adanya kepastian.

Sedarmayanti (2013:243) menyatakan bahwa pelayanan merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu, untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Selain itu, Sinambela (2010:5) mengartikan bahwa pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penjelasan tersebut, pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang membentuk suatu proses. Proses pelayanan berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan, meliputi seluruh aspek kehidupan orang dalam masyarakat. Pelayanan masyarakat menjadi sedemikian penting karena hubungan dengan manusia dalam komunitas masyarakat banyak (society community). Dalam konteks ini, birokrasi pemerintah, memainkan perannya sebagai institusi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, dalam gugus institusi birokrasi pemerintah, pelayanan masyarakat merupakan pelaksanaan tugas-tugas pemerintah yang secara langsung memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

#### **2.1.4.2. Prinsip-Prinsip dalam Pelayanan Publik**

Anggara (2012:590-591) menyatakan bahwa pimpinan dan para penyelenggara pelayanan publik menggunakan seperangkat prinsip-prinsip praktik etik yang membimbing dan membatasi tindakan-tindakan profesional mereka. Prinsip-prinsip etis tersebut dipandang sebagai kewajiban, standar, tugas, dan tanggung jawab. Prinsip-prinsip ini akan mempermudah pimpinan dan para penyelenggara pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik dalam menyelenggarakan pelayanan publik:

- a. Pimpinan dan para penyelenggara pelayanan publik mengutamakan tanggung jawab melayani kesejahteraan individu atau kelompok, yang meliputi perbaikan kondisi-kondisi sosial.



- b. Pimpinan dan para penyelenggara pelayanan mendahulukan dan mengutamakan tanggung jawab dan profesinya daripada kepentingan pribadinya.
- c. Pimpinan dan para penyelenggara pelayanan publik tidak membedakan latar belakang keturunan, warna kulit, agama, umur, jenis kelamin, warga negara, serta berusaha mencegah serta menghapuskan diskriminasi dalam memberikan pelayanan, dalam tugas-tugas serta dalam praktik-praktik kerja.
- d. Pimpinan dan para penyelenggara pelayanan publik melaksanakan tanggung jawab demi mutu dan keluasan pelayanan yang diberikannya.
- e. Menghargai dan mempermudah/mewujudkan partisipasi penerima pelayanan.
- f. Menghargai keinginan penerima pelayanan atau menentukan nasib sendiri.
- g. Menghargai martabat dan harga diri penerima pelayanan.

Pinsip-prinsip dasar lainnya di antaranya sebagai berikut:

- a. *Acceptance* (penerimaan) yakni, pimpinan dan para penyelenggara pelayanan publik harus dapat menerima kondisi penerima pelayanan secara apa adanya.
- b. *Individualization* (individualisasi) yakni, penerima pelayanan merupakan pribadi unik yang harus dibedakan dengan yang lainnya.
- c. *Non-judgemental attitude* (sikap tidak menghakimi) yakni, pimpinan dan para penyelenggara pelayanan publik harus mempertahankan sikap tidak menghakimi terhadap kedudukan apapun dan penerima pelayanan dan tingkah laku mereka.

- d. *Rationality* (rasionalitas) yakni, pimpinan dan para penyelenggara pelayanan publik memberikan pandangan objektif dan faktual terhadap kemungkinankemungkinan yang terjadi, serta mampu mengambil keputusan.
- e. *Emphaty* (empati) yakni, kemampuan memahami apa yang dirasakan orang lain/penerima pelayanan.
- f. *Genuiness* (ketulusan/kesungguhan) terutama dalam komunikasi verbal.
- g. *Impartiality* (kejujuran) yakni, tidak menghadiahi ataupun tidak merendahkan seseorang dan kelompok (tidak menganak-emaskan atau menganak-tirikan).
- h. *Confidentiality* (kerahasiaan) yakni, pimpinan dan para penyelenggara pelayanan publik harus menjaga kerahasiaan data/informasi perihal penerima pelayanan kepada orang lain.
- i. *Self-awareness* (mawas diri) yakni, pimpinan dan para penyelenggara pelayanan publik harus sadar akan potensinya dan keterbatasan kemampuannya.

Sedarmayanti (2013:248) menyatakan bahwa pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan harus mengandung unsur:

- a. *Transparansi*, yakni bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. *Akuntabilitas*, yakni dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Prinsip pelayanan publik yang beberapa telah disebutkan di atas dengan berbagai sudut pandang, maka dapat disimpulkan bahwa para birokrat sudah sepatutnya menjalankan prinsip-prinsip dalam melaksanakan pelayanan publik. Hal ini akan memacu para birokrat untuk terus bekerja dengan menjunjung profesionalitas dalam bertugas, menjunjung tinggi rasa tanggung jawab, rasionalitas serta bebas dari aksi KKN. Tentunya prinsip pelayanan publik dapat menyupport pembangunan Zona Integritas yang dimana sasarannya yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **2.1.5. Reformasi Birokrasi**

### **2.1.5.1. Pengertian Reformasi Birokrasi**

Menurut Sedarmayanti (2013:67), reformasi didefinisikan sebagai proses upaya sistematis, terpadu dan komprehensif, ditujukan untuk merealisasikan tata pemerintahan yang baik. Sedangkan birokrasi merupakan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang dijalankan pegawai negeri berdasarkan

peraturan perundang-undangan, serta dapat juga diartikan sebagai organisasi yang memiliki jenjang, setiap jenjang diduduki oleh pejabat yang ditunjuk/diangkat, disertai aturan tentang kewenangan dan tanggung jawabnya, dan setiap kebijakan yang dibuat harus diketahui oleh pemberi mandat. Sehingga dapat disimpulkan bahwa reformasi birokrasi merupakan proses yang sistematis, terpadu serta komprehensif dalam rangka merealisasikan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang disertai aturan tentang kewenangan serta undang-undang dan sebagainya demi tata pemerintahan yang lebih baik.

Kementrian Reformasi Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam situsnya mendefinisikan bahwa, reformasi birokrasi merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*business process*) dan sumber daya manusia aparatur.

Dikatakan juga bahwa reformasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Dengan sangat pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk direformasi dan disesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat. Oleh karena itu harus segera diambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif dan sistematis sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien (<http://www.menpan.go.id/reformasi-birokrasi/makna-dantujuan> diakses pada tanggal 15 November 2019).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa reformasi birokrasi merupakan sebuah proses sistematis atau perubahan yang direncanakan dengan sengaja, demi sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik oleh para birokrat atau dalam rangka mewujudkan prinsip-prinsip pada good governance atau tata pemerintahan yang lebih baik. Reformasi birokrasi dalam penelitian ini selaras dengan diterbitkannya Peraturan Presiden nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design reformasi birokrasi yang mengatur tentang pelaksanaan program reformasi birokrasi. Peraturan tersebut menargetkan tercapainya 3 (tiga) sasaran hasil utama yaitu, peningkatan kapasitas dan akuntabilitas organisasi, pemerintah yang bersih dan bebas korupsi, serta peningkatan pelayanan publik.

#### **2.1.5.2. Visi dan Misi Reformasi Birokrasi Republik Indonesia**

Adapun visi reformasi birokrasi Indonesia yang tercantum dalam lembaran Grand Design reformasi birokrasi nomor 81 tahun 2010 yakni “terwujudnya pemerintahan kelas dunia.” Visi tersebut menjadi acuan dalam mewujudkan pemerintahan kelas dunia, yaitu pemerintahan yang profesional dan berintegritas tinggi yang mampu menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat dan manajemen pemerintahan yang demokratis agar mampu menghadapi tantangan pada abad ke 21 melalui tata pemerintahan yang baik pada tahun 2025.

Sedangkan misi reformasi birokrasi Indonesia adalah:

- a. Membentuk atau menyempurnakan peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.

- b. Melakukan penataan dan penguatan organisasi, tatalaksana, manajemen sumber daya manusia aparatur, pengawasan, akuntabilitas, kualitas pelayanan publik, mindset, dan cultural set.
- c. Mengembangkan mekanisme kontrol yang efektif.
- d. Mengelola sengketa administrasi secara efektif dan efisien.

Adapun visi misi di atas yang dilampirkan dalam Grand Design Reformasi Birokrasi nomor 81 tahun 2010 merupakan acuan pembangunan Zona Integritas dilakukan, dimana pembangunan Zona Integritas merupakan program yang dibuat dalam rangka mencapai sebagaimana yang dilampirkan pada visi misi reformasi birokrasi Indonesia tersebut.

## **2.1.6. Pembangunan Zona Integritas**

### **2.1.6.1. Zona Integritas**

Integritas berasal dari bahasa Latin yang sama seperti halnya kata integer dan secara historis telah dipahami mengandung arti yang sama, yakni arti utuh: orang yang berintegritas, seperti sebuah angka yang utuh, adalah sebuah pribadi yang utuh, seorang pribadi yang entah bagaimana tak terpecah-pecah (Carter, 2011:21). Dari pendapat tersebut integritas diartikan sebagai seseorang yang memiliki nilai yang kokoh dan tidak mampu digoyahkan oleh hal apapun dalam melakukan suatu kebenaran. Sementara itu Haryatmoko (2011:6) juga memberikan istilah “integritas” biasanya dikontraskan dengan “korupsi” dimana korupsi dipahami sebagai ancaman yang membusukkan masyarakat melalui penyalahgunaan kekuasaan yang dipercayakan. Integritas publik adalah kualitas perilaku seseorang atau organisasi yang sesuai dengan nilai-nilai, standar, dan aturan moral yang diterima oleh anggota organisasi dan masyarakat. Kemudian

UNIVERSITAS MEDAN AREA

Fleishman dalam Haryatmoko (2011:7) melihat integritas sebagai kejujuran dan kesungguhan untuk melakukan yang benar dan adil dalam setiap situasi sehingga mempertajam keputusan dan tindakannya dalam kerangka pelayanan publik. Dari definisi tersebut di atas disimpulkan bahwa ada beberapa faktor dan cara mengukur integritas publik antara lain:

- a. Visi, perilaku, dan tindakan yang sesuai dengan nilai-nilai atau standaretika, artinya jujur sepenuh hati menjalankan pelayanan publik.
- b. Bersikap adil dan responsif terhadap kebutuhan publik.
- c. Kompeten untuk menepati janji dan kewajiban terhadap tanggungjawab jabatannya demi kepentingan publik karena menghormati hak-hak warga negara.

Dengan demikian integritas publik merupakan komitmen atau nilai yang harus dimiliki seorang dalam melakukan sesuatu yang benar tanpa ragu melakukannya dalam penyelenggaraan pelayanan publik sehingga mencegah pejabat publik dari bentuk pelanggaran terhadap integritas publik yang meliputi KKN.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2014 tentang pedoman pembangunan Zona Integritas menuju wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani di lingkungan instansi pemerintah menyebutkan bahwa, Zona Integritas merupakan predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya

mempunyai komitmen untuk mewujudkan wilayah bebas korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih melayani (WBBM) melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, serta reformasi birokrasi di lingkungan kerja yang menjadi tanggung jawabnya, yang diawali dengan penandatanganan Pakta Integritas oleh seluruh pegawainya.

Adapun penancangan Pembangunan Zona Integritas berdasarkan pedoman

Pembangunan Zona Integritas nomor 52 tahun 2014, meliputi sebagai berikut:

- a. Penancangan pembangunan Zona Integritas adalah deklarasi/pernyataan dari pimpinan suatu instansi pemerintah bahwa instansinya telah siap membangun Zona Integritas;
- b. Penancangan pembangunan Zona Integritas dilakukan oleh instansi pemerintah yang pimpinan dan seluruh atau sebagian besar pegawainya telah menandatangani 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 pembangunan Zona Integritas;
- c. Penancangan pembangunan Zona Integritas beberapa instansi pusat yang berada di bawah koordinasi Kementrian dapat dilakukan bersama-sama.



Sedangkan penancangan pembangunan Zona Integritas di instansi daerah dapat dilakukan oleh kabupaten/kota bersama-sama dalam satu provinsi;

- d. Penancangan pembangunan Zona Integritas dilaksanakan secara terbuka dan dipublikasikan secara luas dengan maksud agar semua pihak termasuk masyarakat dapat memantau, mengawal, mengawasi dan berperan serta dalam program kegiatan reformasi birokrasi khususnya di bidang pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik;
- e. Penandatanganan Piagam Penancangan Pembangunan Zona Integritas untuk instansi pusat dilaksanakan oleh pimpinan instansi pemerintah;
- f. Penandatanganan Piagam Penancangan Pembangunan Zona Integritas untuk instansi daerah dilaksanakan oleh pimpinan instansi pemerintah daerah; dan
- g. KPK, ORI, unsur masyarakat lainnya (perguruan tinggi, tokoh masyarakat/LSM, dunia usaha) dapat juga menjadi saksi pada saat penancangan Zona Integritas untuk instansi pusat dan instansi daerah.

Proses pembangunan Zona Integritas difokuskan pada penerapan program manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan manajemen SDM, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang bersifat konkret. Dalam membangun Zona Integritas, pimpinan instansi pemerintah menetapkan satu atau beberapa unit kerja yang diusulkan sebagai WBK dan WBBM dengan memperhatikan beberapa syarat yang telah ditetapkan, di antaranya: (1) dianggap sebagai unit yang penting/strategis dalam melakukan pelayanan publik; (2) mengelola sumber daya yang cukup besar, serta (3) memiliki tingkat keberhasilan reformasi birokrasi yang

cukup tinggi di unit tersebut. Sehingga, perlunya dilakukan pembinaan dan pengawasan yang efektif guna menjaga terpeliharanya predikat WBK dan WBBM.

Penerapan pembangunan Zona Integritas telah dilakukan oleh 250 pemda dan 30 kementerian, dan di Provinsi Lampung ini, Kabupaten Lampung Tengah merupakan salah satu daerah yang mulai turut melaksanakan kebijakan Pembangunan Zona Integritas di instansinya yaitu Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMPPPT).



### 2.1.6.2. Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2014 tentang pedoman pembangunan Zona Integritas menuju wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani di lingkungan instansi pemerintah menyebutkan bahwa, wilayah bebas korupsi (WBK) merupakan predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan dan penguatan akuntabilitas kinerja. Sedangkan, wilayah birokrasi bersih melayani (WBBM) merupakan predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja serta peningkatan kualitas pelayanan publik.

Adapun penjelasan indikator-indikator tersebut yaitu:

- a. 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. Penataan tatalaksana, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem, proses dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, dan terukur pada Zona Integritas menuju WBK/WBBM.

- c. Penataan sistem manajemen SDM, bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme SDM aparatur pada Zona Integritas menuju WBK/WBBM.
- d. Penguatan akuntabilitas, akuntabilitas kinerja merupakan perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan program dan kegiatan dalam mencapai misi dan tujuan organisasi. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah.
- e. Penguatan pengawasan, bertujuan untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN pada masing-masing instansi pemerintah.
- f. Peningkatan kualitas pelayanan publik, merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat

Di samping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

### **2.1.6.3. Pelayanan Publik Yang Bebas Korupsi dan Bersih Melayani**

Pelayanan publik (public service) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah

aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya (Rohman, 2010:3).

Pelayanan publik menurut Wastiono (2013:43) adalah suatu pemberian jasa yang diberikan oleh suatu organisasi (perusahaan, pemerintah, swasta) kepada publiknya dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Dengandemikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik yang bebas korupsi dan bersih melayani sama halnya dengan pelayanan publik yang bebas dari KKN (Korupsi, Kolusi dan Nepotisme). Korupsi berasal dari bahasa Latin “Com-rumpere” yang artinya penyimpangan dari kesucian, tindakan tak bermoral, kejahatan, kebusukan, ketidakjujuran. Unsur korupsi merujuk kepada penggelapan sumber daya negara yang dilakukan oleh pejabat pemerintah, yang secara umum disebut manipulasi. Kemudian, unsur kolusi merujuk kepada fenomena seorang pejabat pemerintah atau tokoh politik dan pelaku bisnis swasta melakukan kerjasama terselubung dengan memanfaatkan sumber daya publik untuk kepentingan diri sendiri atau kepentingan kelompok mereka.

Unsur nepotisme adalah usaha-usaha yang disengaja oleh seorang pejabat dengan memanfaatkan kedudukan atau jabatannya untuk menguntungkan posisi, pangkat, karir diri sendiri, famili dan kawan dekatnya. Akan tetapi dari ketiga unsur penyalahgunaan kekuasaan tersebut maka korupsi adalah masalah yang paling berat dalam pelayanan publik (Dwiyanto, 2012:72).

Salah satu bagian dari perwujudan pelayanan yang bebas korupsi dan bersih melayani yang diatur dalam Peraturan MENPAN-RB No.52 tahun 2014 adalah melalui peningkatan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan menurut Stanton dalam Saleh (2010:99) adalah tingkat baik buruknya kegiatan yang dapat diidentifikasi secara tersendiri, yang pada hakikatnya bersifat intangible, yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau jasa lainnya. Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam hal ini, kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Dengan demikian kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan/masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan/masyarakat.

Abidin (2010) mengatakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen. Faktor-faktor *reliability, responsiveness, competence, accesibility, communication, credibility, security, understanding*, dan

*tangibles* menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan faktor-faktor tersebut.

## 2.2. Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian Ningsih G. Telaumbanua (2018) dengan judul Implementasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Kantor Kementerian Agama Kota Medan, diperoleh 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. 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 di luar kendali implementor seperti adanya gratifikasi dari masyarakat.

Hasil penelitian Arinta Fitriani Agnes (2016) dengan judul Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (studi Pembangunan Zona Integritas BPMPPPT Kabupaten Lampung Tengah), diperoleh bahwa pelaksanaan pada BPMPPPT Lampung Tengah masih pada menuju tahap penancangan Zona Integritas. Dalam pelaksanaan pembangunan Zona Integritas tergolong masih kurang optimal, dimana penyaluran komunikasi yang belum merata, belum adanya tindak nyata pihak eksternal serta minim fasilitas. Adapun kendala yang dihadapi berupa belum

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 24/8/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

adanya situs resmi BPMPPPT, minim pengetahuan implementator serta prosedur pelaksanaan kebijakan. Hal ini perlunya perbaikan dari segi penguatan koordinasi, pendalaman konsep serta teknis kebijakan, intensitas sosialisasi serta perbaikan internal instansi dalam melaksanakan pembangunan Zona Integritas.

Hasil penelitian Desti Eka Rahmawati (2017) dengan judul valuasi Integritas Pelayanan Publik Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di PTSP Kota Metro, diperoleh hasil bahwa evaluasi integritas pelayanan publik di PTSP Kota Metro cukup baik. Target pun telah terpenuhi, namun tidak pada penguatan pengawasan. Adapun kendala yang dihadapi adalah adanya peraturan dari pemerintah yang berubah, kurangnya sumber daya manusia yang mumpuni dan kurangnya ketersediaan anggaran.

### 2.3. Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran



### **BAB III**

## **METODE PENELITIAN**

### **3.1. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Januari 2020 sampai dengan Maret 2020. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan di Jalan Gatot Subroto Km 6,2 No. 268A, Sei Sikambing C. Kecamatan Medan Helvetia, Kota Medan, Sumatera Utara.

### **3.2. Bentuk Penelitian**

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek/objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta yang tampak. Sifat dari penelitian ini adalah deskriptif eksplanatori yakni memberikan gambaran secara mendetail tentang latar belakang, sifat dan karakter dari kasus yang diteliti (Sugiyono, 2012:39).

### **3.3. Informan Penelitian**

Narasumber atau Informan adalah orang yang bisa memberikan informasi-informasi utama yang dibutuhkan dalam suatu penelitian. Informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar (lokasi atau tempat) penelitian (Moleong, 2010:132). Adapun teknik yang digunakan untuk menentukan informan dalam penelitian kualitatif ini dijelaskan Prastowo (2011:197) yaitu dengan jalan peneliti memasuki situasi sosial tertentu, melakukan observasi, dan wawancara kepada orang-orang yang dipandang

mengetahui tentang situasi sosial tersebut. Adapun kegunaan informan menurut Lincoln dan Guba Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2010:132) yaitu sebagai berikut:

1. Membantu agar secepatnya dan tetap seteliti mungkin dapat membenamkan diri dalam konteks setempat, terutama bagi peneliti yang belum mengalami latihan etnografi.
2. Agar dalam waktu yang relatif singkat banyak informasi yang terjaring, jadi sebagai *sampling internal*, karena informan dimanfaatkan untuk berbicara, bertukar pikiran, atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan dari subjek lainnya.

Penelitian kualitatif tidak dimaksudkan untuk membuat generalisasi dari hasil penelitiannya. Menurut Suyatno (2010:172) bahwa informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu: 1) informan kunci merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian, 2) informan utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, 3) informan tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan *key informan* yaitu:

1. Kepala Bagian Tata Usaha
2. Kepala Sub Bagian Keuangan
3. Kepala Seksi Penindakan Keimigrasian.

### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

#### 1. Wawancara

Peneliti melakukan wawancara secara mendalam (*indepth interview*) dengan narasumber (*key informan*) dengan berpedoman pada *interview-guidances* yang telah disusun sebelumnya. Pemberian pertanyaan kepada subjek penelitian yaitu pegawai imigrasi. Dilakukan secara terbuka dan fleksibel sesuai dengan perkembangan yang terjadi selama proses wawancara, peneliti berusaha menggali sebanyak mungkin Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah Dalam Pelayanan Paspor.

#### 2. Observasi

Pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian untuk melihat kenyataan dan fakta sosial sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dari subjek penelitian secara langsung yang digunakan untuk mendapatkan data tentang Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah Dalam Pelayanan Paspor.

### 3.5. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif deskriptif, yaitu data yang terkumpul dianalisa dengan menguraikan serta mengaitkan dengan teori-teori yang sesuai dengan permasalahan yang ada, kemudian akan memberikan interpretasi terhadap hasil yang relevan dan kemudian diambil kesimpulan dan saran. Dalam penelitian ini kegiatan analisis data dilakukan dengan cara mengelompokan data yang diperoleh dari sumber data terkait dengan pentingnya Implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah Dalam Pelayanan Paspor. Menurut Muslich, (2009:41) yang dimaksud dengan analisis data adalah “pemberlakuan data oleh peneliti setelah data terkumpul.”

Adapun 3 (tiga) komponen analisis data interaktif yang digunakan adalah sebagai berikut:

#### 1. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data diartikan sebagai proses merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian, data yang telah direduksi memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Pada tahapan ini, peneliti melakukan pemilihan

data yang telah didapat di lapangan yang dapat diperlukan berdasarkan fokus penelitian untuk dapat disajikan dalam penyajian data.

## 2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian tertentu dari penelitian. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya. Penyajian data dilakukan dengan mendeskripsikan atau merapikan hasil temuan dalam wawancara terhadap informan yang memahami tentang implementasi pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan, serta menghadirkan dokumen sebagai penunjang data.

## 3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi.

Langkah setelah penyajian data dalam analisis data kualitatif ialah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan yang dikemukakan bersifat sementara, dan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data. Pada penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan dengan pengambilan intisari dari rangkaian kategori hasil penelitian berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi hasil penelitian. Kesimpulan akhir dalam penelitian ini berupa teks naratif yang mendeskripsikan implementasi mengenai pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan.

Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan.

### **3.6. Definisi Konsep dan Definisi Operasional**

#### **3.6.1. Definisi konsep**

Definisi konsep dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Zona Integritas merupakan penilaian yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan wilayah bebas dari korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih melayani (WBBM) melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, serta reformasi birokrasi di lingkungan kerja yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani adalah instansi pemerintah yang memiliki kualitas pelayanan publik yang bebas KKN dan akuntabel melalui manajemen perubahan, penataan tata laksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, dan penguatan kualitas pelayanan publik.

#### **3.6.2. Definisi Operasional**

Dalam penelitian ini, menurut model implementasi kebijakan George Edwards III, implementasi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2019 Tentang

Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah Dalam Pelayanan Paspor dapat diukur dengan indikator sebagai berikut:

1. Komunikasi, mencakup:
  - a. Transmisi (penyampaian pesan).
  - b. Kejelasan perintah
  - c. Konsistensi
2. Sumber daya, mencakup:
  - d. Kompetensi
  - e. Kesepahaman
  - f. Partisipasi
3. Disposisi, mencakup:
  - g. Komitmen
  - h. Tanggungjawab
  - i. Kejujuran
4. Struktur birokrasi, mencakup:
  - j. Pembagian tugas
  - k. Koordinasi
  - l. Kepatuhan terhadap prosedur

## BAB V

### SIMPULAN DAN IMPLIKASI KEBIJAKAN

#### 5.1 Simpulan

Berdasarkan data penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari segi komunikasi, implementasi pembangunan zona integritas dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2014 sudah berjalan dengan baik.
2. Dari segi sumber daya, implementasi pembangunan zona integritas dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2014 sudah berjalan dengan baik.
3. Dari segi disposisi, implementasi pembangunan zona integritas dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2014 sudah berjalan dengan baik.
4. Dari segi struktur birokrasi, implementasi pembangunan zona integritas dalam pelayanan paspor pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus TPI Medan



sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 52 tahun 2014 sudah berjalan dengan baik.

5. Kendala yang dihadapi instansi dalam implementasi pembangunan zona integritas dalam pelayanan paspor adalah kurangnya sumberdaya finansial untuk pengembangan inovasi pelayanan paspor, serta kurangnya komitmen pegawai untuk lebih mengutamakan pekerjaan dibanding urusan lain di luar kantor yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan kantor.

## 5.2 Implikasi Kebijakan

Implikasi kebijakan merupakan saran atau implikasi hasil penelitian terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan penggunaan praktis. Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas maka penulis mengajukan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Pimpinan instansi perlu mengajukan anggaran khusus untuk meningkatkan atau mengembangkan inovasi teknologi pelayanan paspor sehingga dapat digunakan untuk lebih memperbaiki kualitas pelayanan paspor kepada masyarakat.
2. Pimpinan instansi perlu melakukan tindakan pendisiplinan terhadap pegawai yang kurang berkomitmen mengutamakan pekerjaan kantor dibanding urusan lain yang tidak ada hubungannya dengan pekerjaan kantor.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku:**

- Aksa. Ahmad Husnan, 2010, *Etika Administrasi Publik; Peranannya dalam Mewujudkan Good Governance*, vol.1, no.2, hal.127-132.
- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung: Pustaka Setia.
- Carter, Stephen L. 2011. *Integritas*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Dwiyanto, Agus. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2011. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.
- Muslich, M. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Prastowo. 2011. *Motode Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Pujoalwanto, Basuki. 2014. *Perekonomian Indonesia: Tinjauan Historis, Teoritis dan Empiris*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Saleh, Muwafik. 2010. *Public Service Communication*. Malang: UMM Press.
- Sedarmayanti. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono, A.G. 2012. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, teori, dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Surachmin dan Suhandi Cahaya. 2011. *Strategi dan Teknik Korupsi*. Jakarta: Sinar Grafika

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber

2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah

3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Suyatno. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Masmedia.

Winarno, Budi. 2011. *Kebijakan Publik (Teori, Proses, dan Studi Kasus)*. Yogyakarta: Buku Seru.

### Peraturan:

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 10 tahun 2019 tentang ***Perubahan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 52 tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah***. Berita Negara RI Tahun 2019 Nomor 671.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia nomor 52 tahun 2014 tentang ***Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah***. Berita Negara RI Tahun 2014 Nomor 1813.

### Jurnal:

Agnes, Arinta Fitriani. 2016. *Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (studi Pembangunan Zona Integritas BPMPPT Kabupaten Lampung Tengah)*. Lampung: Universitas Lampung.

Rahmwati, Desti Eka. 2017. *Integritas Pelayanan Publik Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di PTSP Kota Metro*. Lampung: Universitas Lampung.

Telaumbanua, Ningsih G. 2018. *Implementasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Kantor Kementerian Agama Kota Medan*.  
<http://repositori.usu.ac.id/handle/123456789/849>.

### Internet:

<https://jdih.menpan.go.id/puu-898-Peraturan%20Menpan.html>

<http://www.menpan.go.id/reformasi-birokrasi/makna-dantujuan> diakses pada tanggal 15 November 2019.