

BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian umum **Zona Integritas (ZI)** adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan WBK/WBBM melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Zona integritas adalah sebuah konsep yang berasal dari konsep, *island of integrity*. *Island of integrity* atau pulau integritas biasa digunakan oleh pemerintah maupun Non Government Organization (NGO) untuk menunjukkan semangatnya dalam pemberantasan dan pencegahan tindak pidana korupsi. Terdapat dua kata kunci dalam zona integritas, yaitu *integrity* ataupun *integritas* dan *island/zone* atau pulau/kepulauan. Integrity atau integritas diartikan sebagai sikap ataupun budaya yang menunjukkan konsistensi antara perkataan dan perbuatan serta sikap untuk menolak segala tindakan tercela yang dapat merugikan diri dan instansinya. Adapun zona atau Island digambarkan dengan unit-unit instansi pemerintah yang telah menanamkan nilai integritas di dalamnya (misalnya Kementerian Keuangan).

Salah satu hal yang juga menjadi penekanan pada zona integritas adalah bahwa sangat memungkinkan lahirnya zona-zona/island-island baru yang juga ikut menerapkan sistem integritas di dalamnya. Munculnya island baru ini dimungkinkan melalui proses replikasi oleh unit instansi pemerintah lainnya kepada unit instansi pemerintah yang telah menanamkan sistem integritas terlebih dahulu. Dalam rangka mengakselerasi pencapaian konsep integritas tersebut, maka instansi pemerintah (pusat dan daerah) perlu untuk membangun pilot project pelaksanaan reformasi birokrasi yang dapat menjadi percontohan penerapan pada unit-unit kerja dalam melakukan penataan sistem

penyelenggaraan pemerintahan yang baik, efektif dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional serta menghapus penyalahgunaan wewenang, praktik KKN, dan lemahnya pengawasan. Untuk itu, perlu secara konkret dilaksanakan program reformasi birokrasi pada unit kerja melalui upaya pembangunan ZI (DJKN).

Selanjutnya dari laman DJKN, bahwa Zona Integritas (ZI) juga merupakan sebutan atau predikat yang diberikan kepada kementerian, lembaga dan pemerintah daerah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai niat (komitmen) untuk mewujudkan WBK dan WBBM melalui upaya pencegahan korupsi, reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah yang telah mencanangkan sebagai ZI, mengusulkan salah satu unit kerjanya untuk menjadi Wilayah Bebas dari Korupsi. Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tata laksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, dan penguatan akuntabilitas kinerja. Sedangkan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, dan penguatan kualitas pelayanan publik. Diharapkan melalui pembangunan ZI ini, unit kerja yang telah mendapat predikat WBK/WBBM dapat menjadi pilot project dan benchmarking untuk unit kerja lainnya, sehingga seluruh unit kerja tersebut diberikan kebebasan untuk bekerja dengan benar sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Selain itu unit kerja yang berpredikat WBK/WBBM merupakan outcome dari upaya pencegahan korupsi yang dilaksanakan secara konkrit di dalam lingkup Zona Integritas.

Permenpan Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas di Lingkungan Instansi Pemerintah telah menjelaskan bahwa proses pembangunan ZI memiliki beberapa tahapan yang harus dilalui, yaitu pencanangan, pembangunan, pengusulan, penilaian, dan penetapan. Dalam kerangka penetapan salah satu dasarnya adalah kepuasan layanan public, yang dilaksanakan dalam suatu kajian atau penelitian.

Zona Integritas di Kepolisian Republik Indonesia POLRES Kudus sebagai satwil mewujudkan dasar untuk penetapan dengan melakukan kajian bekerjasama dengan Lembaga Penelitian dan Pengabdian pada Masyarakat Universitas Muria Kudus.

Penelitian **Supriyatna, A., dan Maria, V. (2017)**, dengan analisis terhadap tingkat kepuasan pengguna dan tingkat kepentingan dari proses yang ada di Sistem Informasi DJP Online. Penelitian tersebut menggunakan kerangka *PIECES*.

Aryani D., dan Rosinta F (2010), melihat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Dimensi terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan berturut-turut adalah *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibility*.

Pengukuran kepuasan pengguna juga dilakukan dibidang kesehatan, **Pundenswari, P., (2017)**, dalam penelitiannya yang berjudul, “Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat”. Penelitian tersebut dilakukan di Puskesmas Karangpawitan Garut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Strategi peningkatan kualitas layanan publik pada Puskesmas sebaiknya ditekankan pada aspek-aspek: *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.