

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Implementasi kebijakan Zona Integritas (ZI) merupakan upaya pemerintah dalam mempercepat reformasi birokrasi guna mewujudkan pelayanan publik yang bersih, akuntabel, dan berkualitas. Kebijakan ini bertujuan menciptakan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di berbagai instansi pemerintah. Dinas Perhubungan Kota Mojokerto, sebagai salah satu instansi pelayanan publik, turut serta dalam implementasi kebijakan ini untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat.

Penerapan ZI di Dinas Perhubungan Kota Mojokerto diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik. Menurut Kusumawati dan Askafi (2024), pembangunan ZI dapat meningkatkan akses terhadap indikator kinerja utama, meskipun masih diperlukan perbaikan dalam layanan agar instansi dapat menjadi wilayah bebas dari korupsi yang belum pernah dicapai sebelumnya.

Selain itu, implementasi ZI juga berperan dalam membangun budaya kerja yang berintegritas di lingkungan Dinas Perhubungan. Loro, Arsad, dan Huseno (2023) menyatakan bahwa pengembangan ZI telah dilaksanakan di Pengadilan Negeri Manokwari, namun belum mencapai predikat WBK/WBBM karena beberapa hambatan, seperti budaya birokrasi dan keterbatasan sumber daya manusia.

Dalam konteks pelayanan publik, penerapan ZI diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja Dinas Perhubungan Kota

Mojokerto. Fajrin dan Astuti (2022) menemukan bahwa implementasi Good Corporate Governance dalam peningkatan pelayanan publik di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro Semarang berbanding lurus dengan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut.

Namun, implementasi ZI tidak lepas dari tantangan. Agustina (2019) mengidentifikasi bahwa faktor-faktor seperti komunikasi yang berkesinambungan, sumber daya yang memadai, disposisi implementator, dan struktur birokrasi yang mendukung sangat mempengaruhi keberhasilan pembangunan ZI dalam mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas.

Oleh karena itu, Dinas Perhubungan Kota Mojokerto perlu memastikan bahwa seluruh elemen organisasi memahami dan berkomitmen terhadap nilai-nilai integritas. Gani (2019) menekankan bahwa kebijakan publik yang baik harus diikuti dengan proses implementasi yang efektif agar tujuan dapat tercapai.

Evaluasi dan monitoring secara berkala terhadap pelaksanaan ZI perlu dilakukan untuk mengidentifikasi hambatan dan mencari solusi yang tepat. Kusumawati dan Askafi (2024) menyarankan perlunya perbaikan dalam layanan agar instansi dapat mencapai predikat wilayah bebas dari korupsi. Implementasi kebijakan ZI di Dinas Perhubungan Kota Mojokerto diharapkan dapat membawa dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik. Namun, keberhasilan tersebut sangat bergantung pada komitmen, integritas, dan kerjasama seluruh pihak terkait dalam mewujudkan birokrasi yang bersih dan melayani.

Implementasi kebijakan ZI yang efektif dapat berkontribusi langsung pada peningkatan kualitas layanan yang diterima masyarakat. Hal ini sejalan dengan temuan Nurdiana dan Yudho (2023), yang menunjukkan bahwa adanya

kepemimpinan yang adaptif dan integritas karyawan menjadi faktor kunci dalam memaksimalkan pelayanan publik yang berbasis teknologi di era digital.

Zona Integritas (ZI) berperan penting dalam membentuk budaya pemerintahan yang bersih, bebas dari korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) di berbagai aspek pelayanan publik. Di Dinas Perhubungan Kota Mojokerto, penerapan ZI memastikan bahwa setiap kebijakan dan layanan diberikan dengan transparansi, akuntabilitas, dan integritas tinggi, sehingga masyarakat menerima layanan yang tepat waktu, berkualitas, dan bebas dari biaya tambahan yang tidak sah (Osborne, 2020). Implementasi ZI tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi birokrasi, tetapi juga untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik yang profesional dan bertanggung jawab.

Penerapan ZI di Dinas Perhubungan Kota Mojokerto memiliki beberapa manfaat utama. Pertama, mencegah korupsi melalui sistem kontrol internal yang efektif, memastikan layanan bebas dari praktik pungutan liar atau kolusi. Kedua, meningkatkan kualitas pelayanan, seperti perizinan transportasi dan layanan angkutan umum, dengan cara yang lebih efisien dan transparan. Ketiga, membangun kepercayaan masyarakat terhadap Dinas Perhubungan dengan menjamin proses pelayanan yang sah, adil, dan dapat dipertanggungjawabkan. Menurut Howlett (2020), kebijakan publik dalam sektor pelayanan harus selalu fleksibel dan adaptif terhadap perubahan sosial serta teknologi untuk menjamin keberlanjutan reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas layanan.

Implementasi kebijakan publik yang mendukung penerapan ZI sangat krusial.

Kebijakan publik menetapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas untuk setiap layanan, selaras dengan prinsip-prinsip ZI. Pendekatan ini sejalan dengan teori "Public Service Logic" yang dikemukakan oleh Stephen P. Osborne (2020), yang menekankan pentingnya penciptaan nilai melalui layanan publik yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat (Osborne, 2020). Dengan adanya kebijakan yang jelas dan terstruktur, setiap layanan dapat berjalan secara efisien dan memberikan manfaat langsung kepada masyarakat tanpa adanya penyimpangan dalam proses pelaksanaannya.

Selain itu, transformasi digital dalam manajemen pelayanan publik menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan. Penggunaan teknologi informasi memungkinkan peningkatan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan bagi masyarakat. Hal ini mendukung implementasi ZI dengan menyediakan platform yang memfasilitasi komunikasi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat, serta mempermudah monitoring dan evaluasi layanan secara real-time. Osborne (2020) dalam bukunya *Public Service Innovation: A New Digital Era* menegaskan bahwa digitalisasi dalam sektor publik berperan penting dalam memastikan layanan yang lebih adaptif, transparan, dan akuntabel bagi masyarakat. Oleh karena itu, penerapan sistem digital dalam pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Mojokerto menjadi langkah strategis dalam memperkuat pelaksanaan ZI dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap institusi pemerintahan.

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, berbagai instansi pemerintah telah menerapkan kebijakan Zona Integritas (ZI) sebagai bagian

dari reformasi birokrasi. Kebijakan ini bertujuan untuk menciptakan wilayah yang bebas dari korupsi dan birokrasi yang bersih serta melayani. Namun, implementasi kebijakan tersebut seringkali dihadapkan pada berbagai tantangan yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaannya, termasuk dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik. Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini merumuskan beberapa masalah utama sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi kebijakan Zona Integritas di Dinas Perhubungan Kota Mojokerto?
2. Apa dampak implementasi Zona Integritas terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Perhubungan Kota Mojokerto?

1.3 Tujuan Penelitian

Zona Integritas (ZI) merupakan salah satu inisiatif strategis dalam reformasi birokrasi untuk menciptakan pelayanan publik yang bebas korupsi, transparan, dan akuntabel. Implementasi kebijakan ini tidak hanya memerlukan komitmen dari berbagai pihak, tetapi juga pengelolaan yang efektif untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dalam konteks Dinas Perhubungan Kota Mojokerto, penting untuk memahami bagaimana kebijakan Zona Integritas diterapkan, dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik, serta tantangan yang dihadapi selama proses pelaksanaannya. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Menganalisis implementasi kebijakan Zona Integritas di Dinas Perhubungan Kota Mojokerto.
2. Mengevaluasi dampak implementasi Zona Integritas terhadap kualitas pelayanan public.

1.4 Manfaat Penelitian

Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menciptakan pemerintahan yang lebih bersih serta akuntabel, implementasi

kebijakan Zona Integritas menjadi salah satu langkah penting. Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang pelaksanaan kebijakan tersebut, dampaknya terhadap pelayanan publik, serta kendala yang dihadapi dalam penerapannya. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kebijakan yang lebih efektif dan mendukung reformasi birokrasi di sektor pelayanan publik.

- 1 Penelitian ini akan menghasilkan rekomendasi strategis yang dapat digunakan oleh Dinas Perhubungan Kota Mojokerto untuk mengoptimalkan implementasi kebijakan Zona Integritas. Rekomendasi tersebut mencakup aspek perencanaan, pelaksanaan, monitoring, dan evaluasi kebijakan, sehingga dapat meningkatkan efektivitas kebijakan dalam mencapai Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).
- 2 Penelitian ini menyediakan analisis berbasis data mengenai bagaimana penerapan Zona Integritas memengaruhi kualitas pelayanan publik. Hasilnya akan memberikan gambaran konkret mengenai peningkatan efektivitas, efisiensi, transparansi, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, yang dapat menjadi acuan dalam pengambilan keputusan kebijakan.
- 3 Penelitian ini membantu memperkuat reformasi birokrasi dengan mengidentifikasi kendala utama dalam implementasi Zona Integritas dan menyusun strategi penyelesaiannya. Strategi tersebut dapat diadaptasi oleh instansi lain untuk memperbaiki tata kelola, meningkatkan kinerja pegawai, dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap lembaga pemerintah.