

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Implementasi Kebijakan Zona Integritas di Dinas Perhubungan Kota Mojokerto

Berdasarkan hasil wawancara mendalam dengan para informan kunci, implementasi kebijakan Zona Integritas di Dinas Perhubungan Kota Mojokerto telah dilakukan secara bertahap dan terstruktur melalui berbagai program nyata seperti digitalisasi pembayaran retribusi parkir menggunakan QRIS, penyusunan SOP layanan yang transparan, penguatan integritas pegawai melalui pelatihan, dan keterlibatan aktif masyarakat melalui sosialisasi. Upaya-upaya tersebut mencerminkan komitmen lembaga dalam membangun wilayah bebas dari korupsi dan meningkatkan efektivitas pelayanan publik berbasis akuntabilitas. Inovasi dalam layanan seperti pemasangan papan informasi tarif dan kanal aduan langsung turut menjadi bukti konkret bahwa zona integritas tidak hanya bersifat administratif, tetapi juga operasional dan menyentuh kebutuhan masyarakat.

2. Dampak Implementasi Zona Integritas terhadap Kualitas Pelayanan Publik

Penerapan Zona Integritas berdampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini terlihat dari peningkatan transparansi pembayaran retribusi, efisiensi pengawasan petugas lapangan, serta menurunnya potensi kebocoran retribusi parkir karena tidak ada lagi transaksi tunai. Petugas kini lebih fokus sebagai edukator dan pengawas, sementara proses pelayanan menjadi lebih cepat dan terstandar. Masyarakat juga mulai menunjukkan respons positif terhadap pendekatan baru ini, terutama dalam hal akses informasi dan kejelasan tarif layanan.

Dengan demikian, Zona Integritas menjadi instrumen yang efektif dalam menciptakan pelayanan yang berorientasi pada publik, akuntabel, dan berkelanjutan.

5.2 Saran

1. Bagi Dinas Perhubungan Kota Mojokerto

Disarankan untuk memperluas cakupan digitalisasi layanan tidak hanya pada parkir, tetapi juga pada bidang lain seperti perizinan trayek atau pelayanan pengaduan publik berbasis aplikasi. Selain itu, pelatihan berkelanjutan bagi petugas lapangan dan administrasi sangat penting untuk menjaga pemahaman terhadap prinsip integritas dan pelayanan prima. Diperlukan pula monitoring dan evaluasi rutin agar seluruh indikator keberhasilan Zona Integritas dapat terukur dan diperbaiki secara berkala.

2. Bagi Pemerintah Kota Mojokerto

Dukungan penuh dari pemerintah daerah, baik dalam aspek regulasi, pendanaan, maupun supervisi, menjadi kunci utama keberlanjutan program Zona Integritas. Pemerintah kota dapat memperkuat sinergi antar-OPD untuk mendorong replikasi praktik baik dari Dinas Perhubungan ke instansi lain, sehingga tercipta ekosistem pelayanan publik yang bersih, efektif, dan terpercaya.

3. Bagi Masyarakat

Diperlukan peran aktif masyarakat dalam mengawasi, memberikan umpan balik, dan turut menjaga keberlangsungan sistem pelayanan berbasis Zona Integritas. Kesadaran publik untuk menggunakan layanan digital dan melaporkan penyimpangan akan mempercepat terwujudnya pelayanan publik yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini membuka peluang untuk dilakukan pengembangan lebih lanjut, misalnya dengan metode survei kuantitatif guna mengukur persepsi dan kepuasan masyarakat secara statistik. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk melakukan komparasi implementasi zona integritas antar-instansi di Kota Mojokerto atau antar-kota, guna memperkuat generalisasi temuan dan merumuskan best practice yang lebih luas.