

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah Indonesia sedang melaksanakan reformasi sistem birokrasi, dalam rangka meningkatkan kinerja lembaga-lembaga pemerintahan seperti Dinas-Dinas, Perpajakan, POLRI, TNI, dan lain-lain. Aparatur pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat umum, sebab kepuasan masyarakat merupakan salah satu poin penting dari berhasilnya penyelenggaraan pemerintahan.

Reformasi birokrasi pada dasarnya bertujuan untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, efektif dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional. Namun, dalam perjalanannya, terdapat banyak kendala yang dihadapi, diantaranya adalah penyalahgunaan wewenang, praktek KKN, dan lemahnya pengawasan. Sejalan dengan hal tersebut, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi yang mengatur tentang pelaksanaan program reformasi birokrasi. Untuk itu, perlu secara konkret dilaksanakan program reformasi birokrasi pada unit kerja melalui upaya pembangunan Zona Integritas. Dalam mengembangkan upaya Reformasi di bidang politik, hukum, dan ekonomi mendahului reformasi di sektor birokrasi dalam melaksanakan gelombang reformasi awal. Misalnya, pemerintah pusat menegaskan kembali pentingnya penerapan konsep tata kelola pemerintahan yang baik pada tahun 2004. Pemerintah daerah dan semua departemen serta organisasi negara didorong oleh pemerintah nasional pada tahun 2011 untuk berkomitmen pada pelaksanaan agenda reformasi birokrasi, yang memiliki kekuatan untuk memulai proses secara bertahap pada tahun 2014, dan penciptaan birokrasi yang profesional dan profesional. Pada tahun 2025, integritas akan menjadi kenyataan.

Upaya merealisasikan hal tersebut, kemudian disusun pedoman pembangunan Zona Integritas dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 tahun 2014, tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah termasuk dalam hal ini Polri. Upaya ini kemudian ditindaklanjuti dengan penyusunan buku pedoman implementasinya yang tertuang dalam Keputusan Bersama antara Kapolri dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. KB: KB/1/IV/2018, No: 01 Tahun 2018, tentang Tata Cara Pembangunan Zona Integritas (ZI) menuju wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, Program zona integritas kemudian diimplementasikan di unit atau satuan kerja instansi pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Program ini meliputi enam area perubahan, yaitu: 1. Manajemen perubahan; 2. Penataan area manajemen; 3. Struktur sistem manajemen kepegawaian; 4. Penguatan pengawasan; 5. Akuntabilitas kinerja; 6. Peningkatan kualitas pelayanan publik. Tujuan akhir dari program pengembangan zona integritas adalah mewujudkan birokrasi yang profesional, yang melaksanakan kewajiban pelayanan publik secara cermat dan benar, serta bebas dari kolusi, nepotisme, dan perilaku koruptif. Agar birokrasi berkelas dunia yang dicita-citakan dapat berfungsi secara penuh dari pemerintah pusat hingga pemerintah daerah, reformasi birokrasi merupakan komitmen yang harus dipenuhi oleh pemerintah. (Gani, 2019).

Dugaan maladministrasi yang dilakukan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan juga semakin merajalela. Ombudsman Republik Indonesia banyak menerima laporan mengenai masalah tersebut. Cara adaptasi lainnya adalah dengan integrasi kanal penyampaian Laporan atau Pengaduan secara digital. Pada tahun 2020 Ombudsman berupaya melakukan integrasi dengan salah satu Aplikasi Umum dalam Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, yaitu SP4N-LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional – Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Diharapkan proses integrasi tersebut dapat diselesaikan pada awal tahun 2021. Aplikasi

tersebut akan terhubung dengan aplikasi SIMPeL versi 3.0 (Sistem Informasi Manajemen Penyelesaian Laporan) yang dimiliki oleh Ombudsman. Diharapkan Laporan atau Pengaduan Masyarakat yang tidak ditindaklanjuti oleh Terlapor pada aplikasi SP4N-LAPOR! dapat diteruskan kepada Ombudsman setelah memenuhi syarat formil sesuai ketentuan yang berlaku. Berikut laporan dari masyarakat secara selama pandemi:

Tabel 1.1 Data yang diterima obdusman RI selama tahun 2020

No	Aspek	Jumlah (%)
1	Adminitrasi kependudukan	17,07
2	Kepegawaian	17,07
3	Kepolisian	9, 76
4	Agrarian pertanahan	7,32
5	Energi dan kelistrikan	7,32
6	Perizinan (PTSP)	7,32
7	Ketenagakerjaan	4,88
8	Pendidikan	4,88
9	Perbankan	4,88
10	Asuransi	2,44
11	Kesehatan	2,44
12	Lingkungan hidup	2,44
13	Pajak	2,44
14	Pedesaan	2,44

Sumber: Ombudsman RI 2020

Data tersebut diatas menunjukkan bahwa tingkat korupsi di Indonesia khususnya dalam birokrasi masih sangat tinggi. Korupsi menyebabkan pelayanan publik yang seharusnya diberikan kepada masyarakat kini tidak lagi menjadi prioritas utama. Korupsi pada penyelenggaraan pemerintah dianggap sebagai kejahatan yang luar biasa. Maraknya pejabat publik yang melakukan korupsi kini dianggap sebagai perilaku yang telah membudaya dan mendarah daging.

Banyaknya praktik korupsi tersebut mendorong pemerintah untuk semakin giat memunculkan berbagai peraturan yang baru dalam tubuh birokrasi salah satunya dengan meluncurkan *Grand Desain* reformasi birokrasi nasional melalui Prepres No. 81 tahun 2010 agar upaya reformasi birokrasi dapat lebih terarah dan berkesinambungan. Pelaksanaan *Grand Desain* ini diikuti oleh seluruh kementerian yang berada dibawah pengelolaan tim nasional reformasi birokrasi dengan pelibatan berbagai elemen terkait tata koordinasi wakil presiden seperti kementerian pendayagunaan aparatur negara dan reformasi birokrasi selaku pembina, BPKP selaku tim penjamin mutu serta kementerian keuangan selaku pengampu urusan keuangan dan remunerasi berbasis kinerja. Capaian strategis yang hendak diraih adalah penyelenggaraan negara yang bebas korupsi, peningkatan kapasitas dan akuntabilitasnya, serta penguatan orientasinya ke arah perbaikan pelayanan publik. Dalam rangka mengakselerasi pencapaian sasaran hasil tersebut, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI mengeluarkan peraturan Menteri PAN dan RB No. 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah. Peraturan ini merupakan pengganti peraturan Menteri PAN dan RB No.60 tahun 2012 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.

Menurut Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia Pasal 5 ayat 1 menyebutkan bahwa Kepolisian Negara Republik Indonesia merupakan alat negara yang berperan dalam memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri. Dalam hal ini pelayanan seperti pengurusan surat izin mengemudi (SIM), surat keterangan catatan kepolisian (SKCK), dan lain-lain

Berdasarkan uraian di atas, permasalahan penelitian ini bersumber dari belum tuntasnya pelaksanaan reformasi birokrasi di tingkat satuan.

Pelaksanaan program pembangunan zona integritas ini bertujuan agar pemerintah daerah benar-benar serius dalam melaksanakan program ini. Selain itu, Polres Ponorogo telah menetapkan beberapa instansinya sebagai pilot project pembangunan zona integritas. Hal ini menunjukkan bahwa Polres Ponorogo secara aktif berupaya melaksanakan program ini melalui berbagai inisiatif strategis yang mendukung reformasi birokrasi di tingkat satuan. Meskipun pemerintah telah memberikan dukungan terhadap program pembangunan zona integritas, namun yang menjadi pertanyaan adalah apakah langkah-langkah yang telah dilakukan oleh Pemerintah Polres Ponorogo dapat mendukung terlaksananya pembangunan zona integritas dengan baik. Pada hakikatnya, penelitian ini bertujuan untuk memahami dan mengungkap pelaksanaan program pembangunan zona integritas dalam rangka mewujudkan lingkungan yang bebas korupsi dan birokrasi yang bersih di lingkungan Polres Ponorogo, serta tantangan-tantangan yang mungkin timbul.

B. Rumusan Masalah

Masalahnya dapat dikemukakan berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, Bagaimana implementasi program pembangunan zona integritas dalam pelayanan SIM?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk, berdasarkan pertanyaan penelitian yang ditentukan untuk menggambarkan implementasi program program pembangunan zona integritas dalam pelayanan SIM di Polres Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat untuk peningkatan pengetahuan teoritis dan praktis diharapkan dari temuan penelitian, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Terkait dengan pelaksanaan inisiatif pengembangan zona integritas di berbagai lokasi, penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan upaya peningkatan bidang tata kelola.

2. Manfaat Praktis

- a. Pemerintah dapat memanfaatkan ini sebagai acuan dalam rangka penyempurnaan program pembangunan zona integritas ke depannya, khususnya di lingkungan Polres Ponorogo.
- b. Dapat menjadi acuan dalam pelaksanaan reformasi birokrasi di lingkungan Polres Ponorogo dengan memberikan edukasi kepada masyarakat tentang pelaksanaan program pembangunan zona integritas dalam rangka mewujudkan lingkungan birokrasi yang bersih dan bebas korupsi.

E. Penegasan Istilah

Untuk mempermudah memahami konsep dalam penelitian ini akan di jelaskan beberapa istilah sebagai berikut:

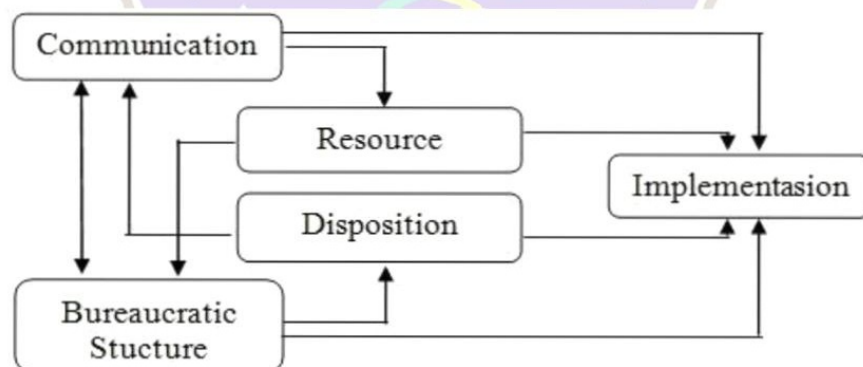
a) Implementasi Kebijakan

Proses penerapan kebijakan publik yang berujung pada eksekusi kebijakan tersebut dikenal dengan istilah implementasi kebijakan. George C. Edward mengemukakan bahwa terdapat empat unsur penting dalam implementasi kebijakan, yaitu struktur birokrasi, sumber daya, kecenderungan atau perilaku, dan komunikasi (Winarno, 2014). Implementasi kebijakan sebenarnya merupakan proses campur tangan dari berbagai kepentingan. Setidaknya ada tiga unsur yang diperlukan dalam implementasi kebijakan, yaitu harus ada tujuan atau metode kebijakan, kegiatan atau tindakan untuk mencapai tujuan, dan hasil kegiatan. Secara sederhana, penerapan atau eksekusi dapat dipahami sebagai bagian dari implementasi kebijakan.

F. Landasan Teori

1. Implementasi Kebijakan

2. Keberhasilan atau kegagalan suatu kebijakan bergantung pada implementasinya, sehingga tahap ini menjadi sangat penting. Berbagai faktor berperan dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan, yang semuanya saling terkait. Untuk mempelajari implementasi kebijakan lebih dalam, penting untuk menentukan variabel-variabel yang relevan. Banyak model yang digunakan untuk menganalisis implementasi kebijakan, salah satunya adalah model George C. Edwards III. Menurut model implementasi kebijakan Edwards III, studi implementasi kebijakan dimulai dengan membahas prasyarat untuk kebijakan publik yang berhasil dan mengidentifikasi hambatan utama keberhasilannya (Edwards III, 1980: 9). Untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan kritis ini, empat faktor fundamental harus ada dalam proses implementasi kebijakan: faktor komunikasi, faktor sumber daya, sikap pelaksana, dan faktor struktur birokrasi (Tahir, 2011).



Bagan 2.1. Model Implementasi Kebijakan Edwards III

1) Faktor Komunikasi (*Communication*)

Agar para pelaksana kebijakan mengetahui dengan pasti apa yang harus dilakukan, komunikasi sangatlah penting. Lebih jauh, komunikasi dapat berfungsi sebagai sarana arahan dari atasan kepada para pelaksana

kebijakan, untuk memastikan bahwa para pelaksana mematuhi parameter yang ditentukan. Oleh karena itu, komunikasi dengan para pemangku kepentingan perlu dilakukan dengan cara yang jelas dan konsisten. Ketidakjelasan komunikasi dapat menyebabkan para pelaksana salah memahami kebijakan, yang dapat berujung pada pelaksanaan kebijakan yang tidak konsisten dan kesalahpahaman di antara para pihak terkait. Oleh karena itu, ketika para pelaksana kebijakan atau program memahami dengan jelas apa yang harus dilakukan, implementasi dapat berjalan dengan sukses. Semua pihak terkait harus mendapatkan kebijakan dan petunjuk implementasi sesegera mungkin. Hal ini akan membantu memastikan bahwa para pelaksana memperoleh informasi yang akurat dan memiliki pengetahuan yang lengkap.

2) Faktor Sumber Daya (*Resources*)

Sangat penting untuk memiliki sumber daya yang memadai saat mengimplementasikan suatu kebijakan, karena ketentuan yang paling jelas dan paling konsisten sekalipun tidak akan efektif jika para pelaku yang bertanggung jawab tidak memiliki kapasitas yang diperlukan. Sumber daya ini mencakup kapasitas organisasi, kualitas dan kuantitas personel, kewenangan mereka, dan budaya organisasi. Selain itu, kriteria yang jelas untuk faktor sumber daya sangat penting, seperti keakuratan dan kesesuaian jumlah staf dan keterampilan yang dibutuhkan, dana operasional, informasi yang relevan, dan kemampuan semua pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan. Hal ini untuk memastikan bahwa para pelaksana kebijakan tidak melakukan kesalahan.

3) Faktor Sikap Pelaksana (*Disposition*)

Elemen krusial berikutnya dalam metodologi untuk studi implementasi kebijakan publik adalah sikap para pelaksana. Implementasi kebijakan yang efektif bergantung pada keinginan kuat para pelaksana kebijakan untuk melaksanakan kebijakan tersebut, selain mengetahui apa yang perlu dilakukan dan mampu melakukannya. Sederhananya, mereka yang melaksanakan kebijakan selalu melakukannya sesuai dengan rumusan.

Karena itu, para pembuat kebijakan sering kali harus mengubah data yang sudah ada, beroperasi dalam batasan-batasan yang ditetapkan oleh para pelaksana, atau bahkan memperluas kekuasaan mereka. Hal ini dapat menyebabkan miskomunikasi antara pembuat kebijakan dan para pelaksana, yang pada akhirnya akan menghasilkan implementasi kebijakan yang kurang baik.

4) Faktor Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Implementasi kebijakan tampaknya masih terhambat oleh lembaga birokrasi, meskipun telah terjadi komunikasi antara pelaku implementasi, sumber daya untuk mengeksekusi kebijakan cukup memadai, dan para implementor sudah mengetahui apa yang harus dilakukan. Birokrasi menciptakan prosedur operasi standar untuk mengimplementasikan kebijakan publik dalam kapasitasnya sebagai administrator kebijakan. Namun, standar yang dimaksudkan untuk menegakkan kebijakan publik tidak berjalan dengan benar, sehingga menjadi hambatan bagi implementasi kebijakan.

3. Integrity Governance

Dalam ranah tata kelola pemerintahan, integritas erat kaitannya dengan dedikasi pemerintah dalam menegakkan praktik yang bersih dan bebas korupsi. Integritas digambarkan sebagai sifat ideal, bercirikan kebajikan dan dikaitkan dengan sikap moral yang positif, yang berfungsi sebagai cerminan integritas setiap pejabat pemerintah (Pramita Sari, 2019). Konsep tata kelola integritas bermula dari berbagai permasalahan dalam birokrasi, termasuk pola pikir dan budaya kerja pejabat pemerintah yang menyimpang dari harapan, sehingga berdampak pada efisiensi pelayanan publik. Komisi Pemberantasan Korupsi telah menyusun indikator penilaian integritas yang bertujuan untuk menumbuhkan perilaku teladan pejabat dalam memberikan pelayanan publik. Indikator-indikator tersebut meliputi: a.) tidak adanya suap di antara pejabat; b.) kepatuhan terhadap prosedur operasi standar; c.) penyelarasan proses pelayanan dengan standar yang

ditetapkan; d.) transparansi informasi; e.) keadilan dan kemanfaatan dalam pemberian layanan; f.) aksesibilitas bagi masyarakat untuk menyuarakan keluhan terkait pelayanan.

1) Konsep Integritas dalam Perspektif Publik

Perilaku seseorang dalam organisasi publik yang sesuai dengan prinsip-prinsip moral, norma-norma, dan nilai-nilai yang dijunjung tinggi oleh anggota organisasi dan masyarakat disebut memiliki integritas publik. Penghormatan terhadap cita-cita, norma-norma, dan pedoman moral ini meningkatkan mutu layanan publik. Akibatnya, tiga keterampilan dikaitkan dengan integritas publik: a.) memiliki kapasitas untuk melaksanakan komitmen dan tugas yang sesuai dengan keadaan dan lingkungan layanan publik (Dobel, 2006). jujur dan berorientasi pada tujuan, yang memerlukan kemampuan untuk menghubungkan visi seseorang dengan cara hidup mereka; c.) memiliki kemampuan untuk membaca sinyal-sinyal zaman untuk bereaksi terhadap komponen-komponen penting dari suatu kasus dan sampai pada kesimpulan yang benar.

Ada tiga faktor kunci dalam mengevaluasi tingkat integritas publik: a.) independensi, yang didasarkan pada nilai dan norma yang konsisten dan memiliki visi yang jelas karena berusaha menegakkan keunikannya; b.) kejujuran terhadap cita-cita yang ingin dicapai, ditunjukkan melalui kata-kata dan tindakan; c.) perhatian dan akuntabilitas terhadap masalah-masalah yang menjadi perhatian publik (Kholtoff, 2007: 40). Selain itu, tiga elemen lainnya berfungsi sebagai fondasi bagi implementasi tata kelola yang efektif, dengan memandang integritas publik sebagai perilaku individu/lembaga yang berkuasa yang selaras dengan nilai, tujuan, dan tanggung jawab yang dipercayakan kepada mereka atau dengan norma posisi otoritas mereka (Brown, 2008: 4). Pada dasarnya, integritas publik paling nyata dalam konteks kebijakan publik yang melibatkan pengelolaan sumber daya negara, karena terkait erat dengan penggunaan dana, sumber daya, aset, dan otoritas yang tepat sesuai

dengan tujuan jabatan publik yang bertujuan untuk meningkatkan layanan publik (Prinsip OECD untuk Integritas dalam Pengadaan Publik, 2009: 19). Integritas publik diuji ketika pejabat publik menghadapi tugas yang saling bertentangan, tetapi mampu mengatasi tantangan tersebut dengan mengutamakan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi atau kelompok. Oleh karena itu, Fleishman (1981: 53) mendefinisikan integritas sebagai komitmen terhadap kejujuran dan keadilan dalam membuat keputusan dan mengambil tindakan dalam ranah pelayanan publik.

Dobel (2006) menyatakan bahwa pengertian integritas publik memiliki tujuh prinsip panduan yang perlu diikuti:

- a) Pejabat publik wajib mematuhi asas-asas dasar yang mengesahkan kewenangan pemerintah dan sejalan dengan konstitusi dengan memperlakukan setiap warga negara dengan rasa hormat terhadap martabat, hak asasi manusia, dan kesetaraan di hadapan hukum.
- b) Pejabat publik wajib mengutamakan hasil proses hukum yang sah di atas penilaian pribadi dan berperilaku secara profesional.
- c) Pejabat publik beserta stafnya bertanggung jawab atas tindakannya, bertanggung jawab kepada atasan dan masyarakat umum, serta diharapkan untuk bersikap jujur dan tepat ketika dimintai pertanggungjawaban.
- d) Pejabat publik beserta stafnya harus menunjukkan kompetensi dan efisiensi dalam mencapai tujuan dalam batasan yang ditetapkan.
- e) Pejabat publik beserta stafnya harus menghindari bias dan berusaha untuk menjaga independensi dan objektivitas, membuat keputusan berdasarkan alasan yang masuk akal dan relevan.

- f) Pejabat publik beserta stafnya berkomitmen untuk memanfaatkan sumber daya publik secara bijaksana dan efektif untuk tujuan yang sah, menjauhi kepentingan pribadi atau kelompok.
- g) Pejabat publik beserta stafnya dipercaya untuk menegakkan kredibilitas dan legitimasi lembaga pemerintah.

Tujuh integritas publik berfungsi sebagai kerangka akuntabilitas dengan menguraikan persyaratan yang harus dipenuhi untuk memberikan layanan publik yang berkualitas tinggi. Diperlukan pendidikan dan pelatihan untuk mempertajam refleksi etika publik dengan mengkaji justifikasi yang bersifat etis dan memiliki konsekuensi etis dari keputusan atau kebijakan publik. Hal ini diperlukan agar pejabat publik dan aparaturnya dapat mengadopsi tujuh prinsip ini sebagai kebiasaan atau cara bertindak.

2) Konsep *Integrity Governance* dalam Perspektif Aparatur Sipil Negara

Agar dapat memenuhi tanggung jawabnya sesuai dengan peraturan, aparatur pemerintah, yang juga disebut sebagai pegawai negeri sipil, sangatlah penting. Peran dan status pegawai negeri sipil sangatlah penting untuk mencapai tujuan pemerintah. Efektivitas tujuan-tujuan ini akan sangat ditentukan oleh mutu dan hasil kerja pegawai negeri sipil. Meskipun demikian, penurunan etos kerja dan manajemen waktu tampaknya mengindikasikan hilangnya integritas di antara personel federal. Sangat penting untuk menawarkan pelatihan yang ditujukan untuk menumbuhkan budaya yang berintegritas di antara pegawai negeri sipil guna mengatasi masalah ini (Modul Muatan Lokal Diklat Teknis dan Fungsional Provinsi Riau, 2017).

Kejujuran dan keterusterangan dalam bertindak merupakan salah satu tanda integritas, yaitu pengabdian yang teguh dalam menjunjung tinggi cita-cita dan keyakinan yang luhur (Pedoman Pelaksanaan Simposium Tenaga Pendidik dan Tenaga Kependidikan, 2016). Menurut Paige (1994), pengertian integritas meliputi tanggung jawab moral,

pengabdian moral, dan koherensi moral. Executive Brain Assessment membagi integritas ke dalam tiga kategori, yaitu keberanian, keteguhan, dan kejujuran. Berikut ini penjelasan lebih lanjut mengenai dimensi-dimensi tersebut: Kejujuran adalah berkata jujur, bersikap simpatik, menghindari tuduhan yang tidak berdasar, dan bersikap rendah hati; konsistensi adalah bertindak secara konsisten, mengendalikan emosi, bertanggung jawab, dan tetap fokus; keberanian adalah berbicara tentang apa yang benar, bersikap berani, dan memiliki rasa percaya diri.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah seperangkat aturan untuk mengukur suatu variabel yang harus dipantau (Darsono, 2005). Kategori variabel berikut perlu ditentukan secara tepat untuk penelitian ini:

1. Program Pembangunan Zona Integritas di Kepolisian Resor Ponorogo merupakan salah satu contoh penerapan konsep tata pemerintahan yang baik; karena fokus program ini akan berdampak langsung pada pemberantasan korupsi dan peningkatan pelayanan publik, maka diperlukan implementasi lebih lanjut:
 - a. Komunikasi antar pelaksana program;
 - b. SDM menandatangani kesepakatan integritas;
 - c. Polres Ponorogo mensosialisasikan program pembangunan zona integritas kepada masyarakat.
2. Ada enam area perubahan yang digunakan sebagai objek penilaian untuk pelaksanaan program ini, meliputi:
 - a. Manajemen perubahan tata kelola pemerintahan;
 - b. Penataan birokrasi pemerintahan;
 - c. Penataan sistem manajemen sumber daya manusia birokrasi;
 - d. Tata kelola pemerintahan yang berintegritas dapat dicapai melalui penguatan akuntabilitas;
 - e. Peningkatan pengawasan birokrasi;
 - f. Peningkatan standar pelayanan publik.

3. Pelaksanaan Program Pengembangan Zona Integritas Menyajikan Kesulitan.

Budaya birokrasi pemerintah, sumber daya manusia atau personel birokrasi, sistem pelayanan publik, dan layanan publik yang buruk merupakan beberapa masalah yang umum dihadapi dalam pemerintahan birokrasi. Masalah lainnya adalah korupsi pegawai;

H. Metodologi Penelitian

Teknik penelitian adalah proses ilmiah terorganisasi yang digunakan untuk mengumpulkan informasi guna memecahkan masalah terkini. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif, dengan model penelitian kualitatif sebagai proses yang menghasilkan data deskriptif dari kata-kata lisan atau tertulis seseorang serta tindakan yang dapat diamati yang ditujukan pada latar belakang dan orang tersebut secara umum (Gunawan, 2013).

Berikut informasi lebih lanjut tentang metodologi penelitian kualitatif ini:

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif yang menitikberatkan pada pengumpulan data deskriptif dari orang-orang yang diamati melalui pernyataan tertulis atau lisan. Melalui penelitian yang dilakukan di Kepolisian Resor Ponorogo, peneliti akan memaparkan program, konsekuensi, dan tantangan pelaksanaan program pembangunan zona integritas dalam upaya meningkatkan birokrasi yang bersih, bebas korupsi, dan melayani.

2. Sumber Data

Data penelitian dikumpulkan dari berbagai pihak terkait yang terlibat dalam proses pelaksanaan pembangunan zona integritas guna mendukung proses pelaksanaan program menuju wilayah bebas korupsi dan birokrasi bersih dan melayani. Oleh karena itu, peneliti dapat menggunakan dua jenis data yang berbeda, tergantung pada bagaimana sumber data tersebut diklasifikasikan.

a. Data Primer

Data utama adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti. Menurut Kuncoro (2001), data primer adalah informasi yang sifatnya unik dan sering kali dikumpulkan melalui survei lapangan dengan memanfaatkan semua metode pengumpulan yang tersedia. Data primer dalam penelitian ini berasal dari wawancara lapangan yang dilakukan selama proses penelitian, serta pengamatan dan wawancara langsung dengan informan yang memahami dan mengetahui penerapan pengembangan zona integritas di lingkungan kerja Kepolisian Resor Ponorogo.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi pelengkap yang dikumpulkan melalui cara tidak langsung. Dalam penelitian ini, data sekunder dapat diperoleh dengan mengumpulkan informasi pendukung dari sumber-sumber seperti Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Birokrasi Bersih yang Bertugas di Lingkungan Instansi Pemerintah Profil Kepolisian Resor Ponorogo dan data sekunder atau pelengkap lainnya.

3. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Data sangat penting untuk menjawab pertanyaan penelitian dalam sebuah studi. Peneliti akan menggunakan teknik tertentu untuk memproses dan mengevaluasi data setelah dikumpulkan menggunakan prosedur pengumpulan data. Teknik yang digunakan dalam studi ini untuk memperoleh data meliputi:

a. Observasi

Untuk memberikan gambaran langsung kepada peneliti tentang pelaksanaan Program Pengembangan Zona Integritas, termasuk peluncuran dan pengembangannya menuju wilayah bebas korupsi dan birokrasi bersih di Kepolisian Resor Ponorogo, maka dilakukan

pengamatan di sana. Dengan demikian, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang mendalam tentang pelaksanaan program serta kendala-kendala yang muncul di lapangan.

b. Wawancara

Kami akan melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi langsung dari narasumber. Berbeda dengan wawancara terstruktur yang mengikuti pertanyaan yang telah ditentukan dan dilakukan secara terorganisasi, wawancara yang digunakan dalam penelitian ini tidak terstruktur, artinya partisipan bebas untuk mengeksplorasi ide dan pendapat narasumber secara terbuka dan alami (Gunawan, 2013). Tujuan wawancara dalam penelitian ini adalah untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan tentang pelaksanaan program pengembangan zona integritas dari individu-individu yang telah diidentifikasi. Partisipan dalam penelitian ini adalah mereka yang menjadi informan:

1. Kapolres Ponorogo
2. Kepala Sub Bagian Program;
3. Pegawai pelayanan SIM Polres Ponorogo
4. Masyarakat yang memperoleh jasa sim.

c. Dokumentasi

Tujuan dari dokumentasi adalah untuk mendukung data dan bukti yang telah dikumpulkan. Rekaman tertulis dari suatu peristiwa sejarah, baik yang dimaksudkan untuk penyelidikan maupun tidak, dapat dianggap sebagai dokumen (Almanshur, 2012). Ringkasan data, catatan lapangan, buku catatan harian peneliti, dan foto atau gambar yang memperkuat data penelitian merupakan salah satu bahan yang dikumpulkan untuk dokumentasi penelitian ini dari Kantor Polisi Ponorogo.

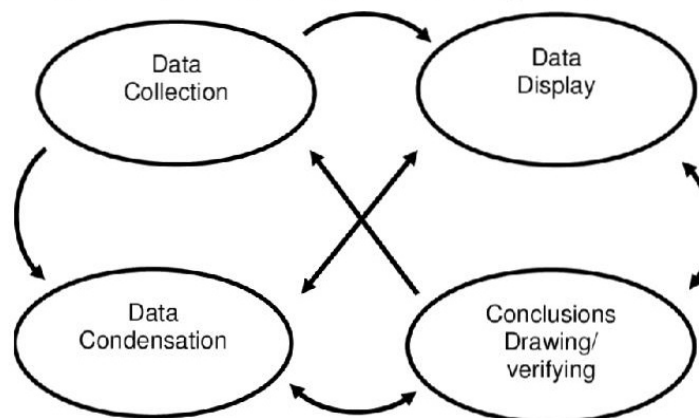
4. Lokasi Penelitian

Lingkungan kerja Kepolisian Resor Ponorogo akan dijadikan sebagai lokasi penelitian. Hal ini dikarenakan salah satu unit kerja yang ditetapkan sebagai pilot project pelaksanaan program pengembangan zona integritas adalah Kepolisian Resor Ponorogo.

5. Teknik Analisa Data

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Bogdan dan Biklen (2007) dalam (Gunawan, 2013: 210), analisis data merupakan proses pencarian dan pengorganisasian secara metodelis catatan, bahan, dan hasil wawancara untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua informasi yang terkumpul dan memungkinkan penyajian temuan. Penyajian data yang diperoleh peneliti merupakan tahapan yang esensial dalam penelitian. Tiga langkah yang disarankan oleh (Miles, M.B., Huberman, A.M., dan Saldana, 2014) untuk menilai data dari penelitian kualitatif adalah: 1. reduksi data; 2. penyajian data; dan 3. penyusunan dan verifikasi simpulan.

Pada dasarnya, Gunawan mengumpulkan data dari ketiga fase tersebut dan menganalisisnya secara kualitatif pada saat yang bersamaan. Hal ini menunjukkan bahwa tugas-tugas tersebut diselesaikan baik selama maupun setelah proses pengumpulan data. Peneliti akan menyusun data dan kemudian mengelompokkannya berdasarkan setiap topik penelitian. Menurut Miles dan Huberman, langkah-langkah analisisnya adalah sebagai berikut:



Gambar. 1.1 Model Analisis Interaktif Miles dan Huberman

Dari gambar tersebut, peneliti dapat menyimpulkan bahwa terdapat proses dalam analisis data. Langkah pertama yang dilakukan adalah reduksi data, yaitu merangkum, memilih poin-poin penting, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan mencari tema serta pola (Sugiyono, 2017). Agar penyajian data lebih mudah dan memberikan gambaran yang lebih jelas dengan memfokuskan pada hal-hal yang penting dan relevan, maka data yang dikumpulkan dari hasil observasi, wawancara, dan catatan lapangan yang dilakukan di Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Polres Ponorogo akan dipilih sesuai dengan rumusan masalah yang ada.

Kedua, penyajian data, menurut Miles dan Hubberman, merupakan kumpulan informasi yang telah tersusun yang dapat dijadikan dasar untuk menarik kesimpulan (Gunawan, 2013). Setelah diperoleh data tentang pelaksanaan program pembangunan zona integritas, data tersebut akan diminimalisir agar sesuai dengan rumusan topik penelitian. Informasi tersebut kemudian disajikan dalam bentuk uraian yang didukung oleh informasi dan catatan yang berhasil dikumpulkan oleh peneliti lapangan. Untuk menjawab tantangan pelaksanaan program pembangunan zona integritas menuju kawasan bebas korupsi dan kawasan bersih yang melayani birokrasi, penyajian data dimanfaatkan untuk meningkatkan pemahaman peneliti.

Terakhir, menggunakan analisis data untuk mendukung hasil penelitian yang membahas penekanan studi. Akibatnya, pertanyaan penelitian dapat dijawab setelah informasi yang dikumpulkan tentang pelaksanaan program pengembangan zona integritas dijelaskan. Pada saat itu, studi akan berakhir. Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah prosedur interaktif dan siklus yang didasarkan pada analisis model interaktif. Analisis data kualitatif adalah proses yang berkelanjutan, berulang, dan berkesinambungan. Akibatnya, sebagai rangkaian tugas analitis berikutnya, reduksi data, tampilan data, dan penarikan kesimpulan membentuk gambaran berurutan tentang keberhasilan.

DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN

A. Polres Ponorogo

1. Profil Polres Ponorogo

Kabupaten Ponorogo merupakan rumah bagi Kepolisian Resor (Polres) Ponorogo, sebuah Satuan Polisi Resor. Saat ini Polres Ponorogo membawahi 21 Kepolisian Sektor (Polsek) yang tersebar di 21 Kecamatan. Di antaranya Polsek Babadan, Polsek Badegan, Polsek Balong, Polsek Bungkal, Polsek Jambon, Polsek Jenangan, Polsek Jetis, Polsek Kauman, Polsek Mlarak, Polsek Ngebel, Polsek Ngrayun, Polsek Ponorogo, Polsek Pudak, Polsek Pulung, Polsek Sambit, Polsek Sampung, Polsek Sawoo, Polsek Siman, Polsek Slahung, Polsek Sooko, dan Polsek Sukorejo.

Tugas pokok Kepolisian Resor adalah mendukung Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam menegakkan hukum dan ketertiban, melindungi masyarakat, serta memberikan bantuan, perlindungan, dan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, Kepolisian Resor bertugas melaksanakan tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia di wilayah hukumnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kepolisian Resor menangani laporan dan pengaduan, memberikan bantuan dan dukungan, termasuk pengamanan kantor pemerintahan dan acara kemasyarakatan, memberikan layanan perizinan dan sertifikasi, serta menanggapi pengaduan terkait tindak pidana.

2. Visi Misi Polres Ponorogo

Visi

“Sebagai bentuk kemitraan antara kepolisian dan masyarakat, Kepolisian Resor Ponorogo merupakan mitra terpercaya masyarakat yang bertindak secara profesional dalam menegakkan hukum dan menjaga ketertiban umum. Merupakan sinergi kepolisian yang mandiri, berkarakter, dan mandiri, dengan semangat gotong royong”.

Misi

Kepolisian Resor Ponorogo mempunyai tujuan sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pelayanan publik di garda terdepan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Polres Ponorogo.
- b. Secara proaktif mengerahkan personel Polmas yang proaktif dalam operasi penjangkauan, pengamanan, dan penyidikan untuk melakukan deteksi dini dan peringatan dini.
- c. Menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat dengan menegakkan hukum secara konsisten dan transparan.
- d. Meningkatkan kerja sama antarlembaga secara gotong royong untuk membantu menciptakan suasana aman.
- e. Menciptakan prakarsa Polmas yang berpusat pada insan yang taat hukum.

- f. Memupuk rasa persatuan dan kesatuan di antara sumber daya personel Polres Ponorogo dengan tetap menjunjung tinggi standar proporsionalitas dan profesionalisme.

3. Tugas dan Fungsi Polres Ponorogo

Polres Ponorogo merupakan satuan Kepolisian Negara Republik Indonesia yang berkedudukan di Kabupaten Ponorogo dan berada di bawah komando langsung Kepolisian Daerah Jawa Timur. Salah satu tugas pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia yang dilaksanakan oleh Polres Ponorogo adalah menjaga ketertiban dan keamanan masyarakat. Polres Ponorogo bertugas memberikan bantuan, pembelaan, dan pembinaan di wilayah hukum Kabupaten Ponorogo.

Berikut di bawah ini yang harus dilakukan Kapolres:

- a. Menyusun rencana dan jadwal kerja Kepolisian Daerah serta mengawasi dan mengelola pelaksanaannya.
- b. Memberikan perintah kepada tugas pokok Kepolisian Daerah.
- c. Membina ketertiban, kedisiplinan, dan pengetahuan hukum di lingkungan Kepolisian Daerah.
- d. Mengelola anggaran, personel, dan logistik di lingkungan Kepolisian Daerah, serta melakukan upaya-upaya untuk memelihara dan meningkatkan kapasitas operasional kelompok.
- e. Dalam rangka membantu pelaksanaan tugas, melakukan koordinasi dan kerja sama dengan kelompok, badan, dan

lembaga di lingkungan Kepolisian Daerah dan di luar wilayah kewenangan Kepolisian Daerah.

Wakil Kepala Polisi yang membantu Kepala Polisi dalam melaksanakan tugasnya dengan membagi tugas-tugas berikut:

- a. Mengawasi kinerja seluruh personel unit dalam perusahaan dan menyelesaikan penugasan dari Kapolres.
- b. Memberikan rekomendasi dan pertimbangan terhadap hal-hal yang menjadi kewenangan Kapolda.
- c. Menyusun dan mengatur jadwal kerja Polres.
- d. Mengawasi, mengatur, dan mengelola pelaksanaan tugas dan fungsi pembinaan serta menjaga kelancaran pelaksanaan proses kerja.

Divisi Operasi (BagOps) yang bertugas menyelenggarakan dan mengelola administrasi operasi kepolisian, pengamanan kegiatan masyarakat dan/atau instansi pemerintah, penyediaan informasi dan dokumentasi kegiatan Polres, dan pengelolaan pengamanan markas, bertugas melaksanakan perencanaan dan pelaksanaan operasi kepolisian.

Setelah itu, BagOps melakukan tugas-tugas berikut:

- a. Merencanakan dan menyelenggarakan operasi kepolisian, termasuk pengumpulan, pengolahan, pelaporan, dan penyajian data;
- b. Mengkoordinasikan dan mengelola operasi kepolisian, termasuk pengamanan kegiatan masyarakat dan/atau instansi pemerintah;
- c. Menyusun manajemen operasional, termasuk rencana operasional, perintah pelaksanaan operasional, pengendalian dan administrasi operasi kepolisian, dan tindakan tanggap darurat;

- d. Mengkoordinasikan dan mengelola pelaksanaan pengamanan di Mapolres;
- e. Mengelola informasi dan dokumentasi kegiatan Polres.

Selain perwira, bintang, dan pegawai negeri sipil kepolisian yang berada di bawah pengawasannya, BagOps juga mengawasi kepala subdivisi yang bertanggung jawab atas intelijen, hubungan masyarakat, dan operasi. Tanggung jawab mereka meliputi:

- a. Memanfaatkan sumber daya yang ada secara maksimal dan meningkatkan daya guna serta kemampuannya.
- b. Mengawasi tata kelola keuangan dan administrasi melalui program, kegiatan, dan subkegiatan Polres Ponorogo, serta memanfaatkannya secara optimal untuk melaksanakan tugas dengan baik.
- c. Menjabarkan secara rinci setiap kebijakan pimpinan dan memberikan informasi terkini.
- d. Menggunakan prinsip-prinsip organisasi, integritas, dan sinkronisasi dalam berinteraksi dengan instansi luar maupun dalam konteks satuan organisasi.
- e. Menyusun kebijakan yang akan digunakan Kapolda di bidang operasi untuk mengelola operasi kepolisian, memberikan layanan pencegahan kejahatan, menanggapi permintaan bantuan pengamanan di pengadilan, dan melaksanakan tindakan pengamanan khusus lainnya.
- f. Memberikan akses fasilitas dan layanan pemeliharaan kepada narapidana.

PENYAJIAN DAN ANALISA DATA

A. Penyajian Data

1. Data Informan

Gambaran umum tentang keadaan dan situasi yang melingkupi objek penelitian akan diperoleh melalui pemanfaatan informan sebagai sumber data dalam penelitian, terutama dalam pembahasan topik yang diangkat dalam kegiatan penelitian ini. Sebab, dengan adanya informan sebagai sumber data penelitian, akan diperoleh informasi yang berguna bagi tujuan penelitian.

Adapun data informan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 2.1.

Data Informan

No	Nama	Keterangan
1	Akp Jumianto Nugroho	Kasatlantas Polres Ponorogo
2	Iptu Tri Wiono	Kaurmin Lantas
3	Fajar Nova rizali	Baursim

Sumber Data: sekunder

Pembahasan pada bab ini akan membahas implementasi program pembangunan zona integritas dalam pelayanan SIM, berdasarkan wawancara langsung yang sudah dilakukan peneliti sehingga didapatkan data fakta-fakta yang terjadi di lapangan.

B. Hasil Wawancara

Berkenaan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, maka dalam kesempatan ini dilakukan wawancara dengan berbagai informan yang dapat memberikan jawaban atau tanggapan terhadap permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu tentang implementasi program pembangunan zona integritas dalam pelayanan SIM. Untuk memberikan gambaran mengenai bagaimanakah zona integritas dalam pelayanan sim. sebelumnya dilakukan wawancara dengan informan:

Sesuai dengan hasil wawancara dengan Kasatlantas,

“Langkah-langkah yang kami ambil untuk menyediakan layanan SIM dimaksudkan untuk mencapai tujuan yang efisien dengan mempromosikan kepatuhan terhadap semua peraturan yang berkaitan dengan mekanisme penerbitan SIM, mulai dari peraturan yang mengikat hingga proses penerbitan SIM yang mematuhi mekanisme dan prosedur operasi standar yang relevan. Untuk mengevaluasi efektivitas prosedur layanan yang diterapkan sesuai dengan SOP yang relevan, sangat penting untuk mematuhi dan menjalankan semua standar SOP layanan saat ini. Selain itu, umpan balik dari masyarakat mengenai kepuasan atau ketidakpuasan mereka terhadap layanan penerbitan SIM dapat dikumpulkan dengan mengisi kotak saran dan melihat evaluasi dalam kotak yang disediakan”. (Hasil wawancara Juni 2024)

Hasil pernyataan atau wawancara yang dilakukan dengan informan Satlantas Polres Ponorogo tentang langkah-langkah yang dilakukan dalam memberikan pelayanan pengurusan SIM yang efektif dan efisien, khususnya sosialisasi pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan mekanisme pelayanan SIM dengan menjalankan semua SOP yang berlaku saat ini. Sementara itu akan disediakan kotak saran yang dapat diisi oleh masyarakat mengenai sikap dan penilaian terhadap pelayanan, termasuk apakah mereka senang atau tidak. Ucapan informan masyarakat luas tersebut dan pernyataan ini dapat diperbandingkan:

“Bantuan yang kami terima dalam memperoleh SIM Anda sangat baik; kami menerima perlakuan yang ramah dan bimbingan sesuai dengan undang-undang saat ini ” (Hasil Wawancara, Juni 2024).

Uraian informan di atas dapat disimpulkan bahwa Satuan Lalu Lintas Polres Ponorogo memberikan pelayanan yang baik dalam menegakkan zona integritas. Oleh karena itu, pimpinan sebagai pengawas kinerja pegawai senantiasa mendorong kinerja yang optimal dan maksimal guna mendukung efektivitas dan efisiensi pelayanan.

Berdasarkan pengamatan peneliti, Satuan Lalu Lintas Polres Ponorogo (Satlantas Polres Ponorogo) telah memberikan pelayanan penerbitan SIM dengan baik. Akan tetapi, standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku saat ini belum diterapkan dengan baik terkait biaya yang dikeluarkan dalam proses penerbitan SIM. Hal ini disebabkan karena layanan penerbitan SIM memiliki sejumlah SOP yang dinilai rumit dan menyita waktu, sehingga masyarakat cenderung mengabaikan aturan dan tidak mematuhi.

Kepolisian Resor Ponorogo sebagai aparaturnegara mengabdikan kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan yang memungkinkan masyarakat dapat melaksanakan kehendak rakyat melalui pelaksanaan tindakan yang dapat dilaksanakan dan dipahami dengan baik. Demikian pernyataan Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Ponorogo:

Sesuai dengan hasil wawancara dengan Kaurmin Lantas,

“Ada dua cara mengurus SIM. Untuk mendapatkan SIM baru, Anda harus memenuhi persyaratan terlebih dahulu, yaitu melengkapi fotokopi KTP, surat keterangan sehat, membayar biaya PNPB (Penerimaan Negara Bukan Pajak), dan melampirkan surat keterangan lulus pendidikan dan pelatihan mengemudi. Mengisi formulir SIM untuk melanjutkan ke tahap registrasi. Setelah itu, lanjut ke tahap teori

hingga lulus. Setelah lulus ujian teori, lanjut ke ujian praktik” (hasil wawancara Juni 2024).

“Apabila tidak lulus ujian, ada pilihan untuk mengulang ujian setelah satu minggu. Setelah ujian praktik selesai, tahapan selanjutnya adalah pengambilan foto dan sidik jari, kemudian tanda tangan. Setelah itu, SIM dicetak dan dapat diambil di ruang tunggu. Proses perpanjangan SIM diawali dengan pemenuhan persyaratan administratif, seperti menyerahkan fotokopi KTP, SIM lama, Surat Keterangan Sehat, dan membayar biaya perpanjangan. Setelah itu, SIM akan direkam foto, sidik jari, dan tanda tangan di bagian pencatatan data. SIM baru dapat diambil di ruang tunggu. Untuk menjamin transparansi dan memudahkan pemahaman masyarakat, seluruh prosedur pelayanan SIM dapat diakses secara daring dan melalui spanduk yang terpasang di area pelayanan”’. (wawancara Juni 2024).

Pernyataan atau hasil wawancara informan Satlantas Polres Ponorogo tentang kemudahan masyarakat dalam memahami layanan yang transparan, seperti menampilkan atau menayangkan seluruh prosedur layanan SIM, dapat dilihat dari berbagai sumber, antara lain media daring dan spanduk yang dipasang di area layanan. Hal ini bertolak belakang dengan pernyataan informan masyarakat:

“Memang benar bahwa mendapatkan SIM di negara kita merupakan prosedur yang panjang dan menantang jika kita memilih untuk mengikuti setiap ujian langkah demi langkah. Masyarakat sangat dimudahkan oleh kenyataan bahwa kita dapat memperolehnya hanya dengan mendaftar untuk waktu yang singkat dan tanpa harus mengikuti ujian praktik atau hal lainnya”.(wawancara Juni 2024)

Dari keterangan informan di atas, terlihat jelas bahwa pelayanan Satuan Lalu Lintas Polres Ponorogo masih belum sepenuhnya berhasil dalam hal kesederhanaan. Hal ini disebabkan oleh persepsi masyarakat bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) tertentu dalam pelayanan penerbitan SIM justru membuat proses menjadi lamban. Akibatnya, masyarakat lebih

memilih jalan pintas ketimbang mengikuti SOP yang telah ditetapkan untuk menyelesaikan masalah.

Surat izin mengemudi diterbitkan dengan cara yang sesuai dengan undang-undang. Namun, dalam hal pemberian layanan, prosedur operasi standar (SOP) sangat penting dan bahkan mungkin menjadi aspek terpenting dalam hal menerapkan komitmen kerja tinggi untuk mencapai pemberian layanan yang berkualitas.

Di sini, yang dimaksud dengan kejelasan dan kepastian adalah transparansi terkait biaya dan prosedur pelayanan. Dalam hal ini, Kepolisian Resor Ponorogo telah melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan benar dengan menjalankan proses yang diperlukan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan kepolisian untuk pembuatan SIM sejak awal hingga selesainya SIM. Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Ponorogo telah mengeluarkan pernyataan sebagai berikut :

“Papan pengumuman di tempat pelayanan dan media internet telah memuat informasi tentang transparansi tarif layanan dalam penerbitan SIM”. (Wawancara Juni 2024).

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia berikut.

JENIS DAN TARIF ATAS JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK
YANG BERLAKU PADA KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA

JENIS PENERIMAAN NEGARA BUKAN PAJAK		SATUAN	TARIF (Rupiah)
I.	PENGUJIAN UNTUK PENERBITAN SURAT IZIN MENGENEMUDI (SIM) BARU		
	A. Penerbitan SIM A	per penerbitan	120.000,00
	B. Penerbitan SIM B I	per penerbitan	120.000,00
	C. Penerbitan SIM B II	per penerbitan	120.000,00
	D. Penerbitan SIM C	per penerbitan	100.000,00
	E. Penerbitan SIM C I	per penerbitan	100.000,00
	F. Penerbitan SIM C II	per penerbitan	100.000,00
	G. Penerbitan SIM D	per penerbitan	50.000,00
	H. Penerbitan SIM D I	per penerbitan	50.000,00
	I. Pembuatan SIM International	per penerbitan	250.000,00
II.	PENERBITAN PERPANJANGAN SURAT IZIN MENGENEMUDI (SIM)		
	A. Penerbitan SIM A	per penerbitan	80.000,00
	B. Penerbitan SIM B I	per penerbitan	80.000,00
	C. Penerbitan SIM B II	per penerbitan	80.000,00
	D. Penerbitan SIM C	per penerbitan	75.000,00
	E. Penerbitan SIM C I	per penerbitan	75.000,00
	F. Penerbitan SIM C II	per penerbitan	75.000,00
	G. Penerbitan SIM D	per penerbitan	30.000,00
	H. Penerbitan SIM D I	per penerbitan	30.000,00
	I. Pembuatan SIM International	per penerbitan	225.000,00

Gambar. 2.1 Daftar tarif penerbitan SIM

Satuan Lalu Lintas Kepolisian Resor Ponorogo telah mengumumkan informasi mengenai tarif PNBP SIM di papan pengumuman di lokasi layanan, daring, dan media sosial. Informasi ini berdasarkan pernyataan atau wawancara dengan narasumber mengenai kejelasan dan transparansi biaya layanan penerbitan SIM. Narasumber masyarakat menyampaikan kekhawatiran mengenai transparansi dan kepastian proses dan biaya pengurusan SIM di Kepolisian Resor Ponorogo:

“Biaya pengurusan SIM saya adalah Rp 300.000. Biaya program pendidikan pengemudi dan sertifikat pendidikan sudah termasuk dalam harga ini. Oleh karena itu, Anda memerlukan sertifikat ini untuk mengajukan SIM. Dengan demikian, biaya sebesar Rp 300.000 akan langsung diberikan kepada kami. Meskipun demikian, masyarakat umum kurang mengetahui tentang biaya tersebut.”

Informan mengakui bahwa meskipun layanan mereka sudah sangat baik, mereka tidak sepenuhnya mengikuti SOP yang berlaku. Mereka yang hadir tidak memiliki sertifikat yang membuktikan bahwa mereka telah

menyelesaikan pendidikan dan pelatihan mengemudi. Jika ada, mereka yang ingin mengurus SIM A biasanya harus memiliki sertifikat dari sekolah mengemudi swasta yang membuktikan bahwa mereka telah menyelesaikan pelatihan dan pendidikan mengemudi. Ketika Satpas Satlantas hendak mengurus SIM, semua informan penulis memperoleh sertifikat lulus pelatihan dan pendidikan mengemudi langsung dari mereka. Oleh karena itu, tidak ada satupun informan yang menggunakan tarif pemrosesan untuk membayar biaya pemrosesan SIM.

Pernyataan informan tersebut membuat kita berpikir bahwa meskipun sebagian besar pekerja berusaha menjaga kedisiplinan dan sikap kerja yang positif, beberapa pekerja tetap tidak memiliki sifat-sifat tersebut. Pelayanan yang diberikan Satlantas Polres Ponorogo dalam hal ini menunjukkan bahwa biaya yang ditetapkan belum sesuai dengan SOP atau aturan yang berlaku di bawah program Zona Integritas.

Dana yang terkumpul dari penerbitan SIM tersebut menjadi pemacu pelaksanaan program pelayanan. Dana tersebut kemudian digunakan untuk membeli produk dan jasa guna mempercepat prosedur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara informan yang dilakukan oleh Kantor SIM Satuan Lalu Lintas Polres Ponorogo:

“Uang yang kami gunakan di sini berasal dari negara dan biaya yang kami kumpulkan dari masyarakat untuk mengurus SIM. Namun, meskipun begitu, uangnya masih terbatas, jadi kami menggunakannya untuk proses investigasi kecelakaan lalu lintas di samping perawatan marka jalan. Jadi, kami harus berhati-hati dalam menggunakannya.

Uang dari biaya pengurusan SIM menjadi salah satu sumber pendanaan Kantor Registrasi SIM Satlantas Polres Ponorogo selain uang operasional negara.

Biaya Pelayanan Surat Izin Mengemudi ditetapkan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2020 yang mengatur jenis dan tarif jenis penerimaan negara bukan pajak yang dapat diterima oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia. Namun, hal ini bertolak belakang dengan hasil wawancara informan masyarakat. Surat keterangan lulus pendidikan dan pelatihan mengemudi merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi. Namun, pada kenyataannya, Surat Izin Mengemudi (SIM) kerap kali menjadi komoditas di Satlantas Polres Ponorogo. Surat keterangan ini dapat diterbitkan oleh petugas, sehingga menimbulkan biaya tambahan untuk prosedur pembuatan SIM. Biaya ini meliputi biaya ujian praktik, teori, dan pengurusan. Hal ini kerap terjadi di Polres Ponorogo saat proses pembuatan SIM.

Berdasarkan pengamatan peneliti, Satlantas Polres Ponorogo tidak selalu memberikan proses penerbitan SIM yang benar-benar jelas dan mudah. Menurut salah satu informan, hal ini terjadi karena Satlantas tidak memberikan edukasi atau penyuluhan secara langsung kepada masyarakat mengenai besaran tarif yang berbeda dengan yang telah dipublikasikan. Selain itu, masih ada beberapa layanan yang masih beroperasi di luar Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Akibatnya, terkadang

SOP tersebut diabaikan dengan tujuan mempercepat proses penerbitan SIM.

Berdasarkan informasi di atas, sebagian besar pekerja berupaya menjaga kedisiplinan dan sikap kerja yang positif, tetapi ketika memberikan layanan kepada masyarakat umum, mereka sering mengabaikan SOP dengan tujuan memberikan layanan yang lebih cepat dan mudah. Oleh karena itu, agar staf dapat bersikap lebih positif dan meningkatkan etos kerja mereka, para manajer harus mengawasi mereka dengan lebih cermat.

Transparansi diartikan sebagai kejelasan dan kepastian informasi pelayanan yang mudah diketahui masyarakat sehingga masyarakat mengetahui bagaimana prosedur dalam pelayanan, meliputi persyaratan, waktu, dan biaya administrasi. Dalam hal ini, kemampuan masyarakat untuk melihat kinerja petugas kepolisian dalam memproses permohonan SIM merupakan indikasi kemampuan pegawai atau petugas kepolisian, yang ditunjukkan dengan kinerja yang dapat dicapai.

Keterampilan teknis yang tinggi diperlukan untuk menjalankan fungsi SIM karena sebagai pemohon SIM, mereka harus memiliki pengetahuan yang tepat tentang peraturan lalu lintas, dan jika tidak, dapat berakibat buruk. Mengingat Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Ponorogo menyediakan layanan SIM, kemungkinan besar petugas yang bertugas telah terlatih dengan baik untuk memastikan bahwa pemohon SIM mengetahui keuntungan, peran, dan fungsi SIM mereka. Sasaran tersebut berpedoman pada kinerja layanan dan dicapai oleh atasan dan bawahan yang bekerja sama untuk menjalankan protokol yang telah ditentukan sebelumnya. Satuan Lalu Lintas Polres Ponorogo telah merilis pernyataan berikut.

“Sejumlah platform media daring, termasuk Facebook, Instagram, dan situs web yang mudah diakses, serta berbagai spanduk yang dipasang di area layanan SIM, dapat digunakan untuk memeriksa transparansi

penyediaan informasi dalam pemberian SIM”

Menanggapi pernyataan atau hasil wawancara dengan narasumber dari Satuan Lalu Lintas Polres Ponorogo tentang keterbukaan atau transparansi dalam penerbitan SIM, Satuan Lalu Lintas Polres Ponorogo telah mengunggah informasi mengenai tata cara penerbitan SIM di Polres Ponorogo di sejumlah media sosial dan media daring. Satuan Lalu Lintas Polres Ponorogo juga telah memasang berbagai spanduk tentang tata cara penerbitan SIM di area pelayanan SIM. Hal ini sesuai dengan yang disampaikan oleh narasumber masyarakat:

“Kantor Polisi Ponorogo, khususnya bagian pelayanan SIM, merupakan tempat yang strategis untuk mendapatkan informasi jika Anda membutuhkannya terkait proses pengurusan SIM. Selain itu, informasi ini juga mudah didapatkan melalui media sosial dan media internet.

Keterangan informan tersebut menjelaskan bahwa pelayanan Satlantas Polres Ponorogo bersifat transparan dengan menyediakan berbagai alternatif pemberitahuan dan transparan dalam hal informasi layanan pengurusan SIM.

Berdasarkan hasil observasi, peneliti menemukan bahwa masyarakat mengetahui syarat-syarat yang harus dipenuhi terkait kepastian informasi yang dapat diakses saat penerbitan SIM. Agar tugas dapat terlaksana dengan baik, instansi teknis ini telah menyiapkan prosedur yang baik. Prosedur tersebut antara lain adalah melakukan sosialisasi kepada masyarakat dan menjaga kelancaran komunikasi, baik antara atasan

dengan bawahan maupun antara pegawai dengan masyarakat umum terkait penerbitan SIM.

Dari keterangan informan tersebut, jelas terlihat bahwa Satuan Lalu Lintas Polres Ponorogo telah berhasil menyebarluaskan informasi secara transparan. Hal ini dibuktikan dengan banyaknya informasi mengenai layanan pembuatan SIM yang beredar di berbagai media sosial dan media daring.

C. Analisa Data

Berdasarkan analisa wawancara dengan informan Implementasi program pembangunan zona integritas dalam pelayanan sim di polres ponorogo, berdasarkan beberapa wawancara diatas, maka pada sub bab ini, penulis akan membahas dalam hubungannya dengan konsep teori implementasi menurut Edward dengan indikator Sumberdaya, Komunikasi, Disposisi dan Birokrasi.

Upaya untuk mencapai tujuan yang efisien dengan mempertimbangkan beberapa pilihan disebut sebagai efektivitas. Cara penyampaian layanan dasar, apa saja yang termasuk di dalamnya, dan bagaimana layanan tersebut diberikan, semuanya memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut. Dengan membandingkan kebijakan dan proses yang ditetapkan dengan hasil kinerja yang direalisasikan, tingkat keberhasilan dapat dipastikan. Pemahaman tentang tujuan dan peran masyarakat dan birokrasi untuk memaksimalkan manfaat bagi masyarakat yang mereka

layani. Hal ini menunjukkan bahwa layanan tersebut cepat, sederhana, mudah dipahami dan digunakan oleh masyarakat, dan memberikan transparansi dalam layanan tersebut.

Pelayanan penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM) di Satuan Lalu Lintas Polres Ponorogo belum sepenuhnya efisien dalam membantu masyarakat memenuhi tujuan pelayanan dasar. Salah satu komponen utama kemudahan penggunaan layanan adalah SOP penerbitan SIM yang mengarahkan masyarakat umum ke arah pelaksanaan yang tepat. Di sisi lain, hal ini bertolak belakang dengan pernyataan informan bahwa jika proses dilakukan bertahap, akan memakan waktu lama. Hal ini sangat disayangkan karena masyarakat umum menilai beberapa prosedur pelayanan SIM justru membuat proses penerbitan SIM di Satuan Lalu Lintas Polres Ponorogo menjadi lebih lama.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan sebagaimana dikemukakan pada bagian terdahulu, penulis mengambil beberapa kesimpulan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Sat Lantas Polres Ponorogo belum cukup baik karena masih adanya kekurangan pada indikator dalam setiap dimensi yaitu *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance* dan *Empathy*.

Pada dimensi *tangible*, Sat Lantas Polres Ponorogo memberikan pelayanan dengan beberapa fasilitas yang sudah ada namun masih kurang lengkap dan belum melengkapi kebutuhan masyarakat. Sedangkan pada dimensi *reliability*, Sat Lantas Polres Ponorogo sudah cukup baik dari segi kehandalan namun masih perlu memperhatikan beberapa hal untuk diperbaiki seperti penyampaian informasi mengenai prosedur, alur, serta persyaratan pembuatan laporan.

Responsivitas atau ketanggapan petugas Sat Lantas Polres Ponorogo cukup baik. Hal tersebut ditandai dengan tindakan yang sigap dari petugas ketika masyarakat menyampaikan keluhannya maupun memberikan penjelasan dan arahan terkait dengan prosedur yang membingungkan masyarakat. Kualitas pelayanan Sat Lantas Polres Ponorogo sudah cukup sesuai dengan teori Tjiptono

(2018:119) pada dimensi jaminan (*assurance*). Hal tersebut terlihat dari kesesuaian SOP dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas dimana tidak ada pungutan biaya dan persyaratan yang memberatkan pelapor. Namun masih belum sesuai dengan jaminan kepastian waktu karena melebihi estimasi yang ada pada standar operasional prosedur instansi. Kualitas pelayanan Sat Lantas Polres Ponorogo dari dimensi *empathy* dapat dikategorikan baik karena terpenuhinya indikator-indikator akses, komunikasi dan kemampuan memahami masyarakat.

- b. Faktor yang mempengaruhi pelaksanaan fungsi dan peran sentra pelayanan kepolisian terpadu Polres Ponorogo adalah pertama faktor pendukung yaitu penampilan fasilitas seperti seperti gedung, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruang, Kedua, penampilan aparat sopan dan menarik. Ketiga, tempat parkir luas. Faktor penghambat terdiri dari keterbatasan jumlah personil dan kekurangan fasilitas kerja.

B. Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya ada beberapa hal yang dapat disarankan oleh peneliti antara lain

- a. Bagi Sat Lantas Polres Ponorogo

- 1) Sat Lantas Polres Ponorogo harus melengkapi fasilitas seperti menambah jumlah kursi yang ada di ruang tunggu bagi pemohon

SIM, menambahkan area parkir untuk masyarakat sehingga tidak parkir di luar area Polres.

- 2) Sat Lantas Polres Ponorogo harus memperbaiki hal-hal kecil yang masih kurang karena sangat mempengaruhi kepuasan masyarakat, contohnya seperti kesesuaian kepastian jaminan waktu, kejelasan informasi mengenai persyaratan dan prosedur pemohon.
 - 3) Kepada petugas Sat Lantas Polres Ponorogo disarankan untuk memaksimalkan penggunaan media sosial dan pengembangan sistim layanan dengan menggunakan media. Sejatinya, terhadap hal-hal tertentu seperti laporan atau pengaduan serta pengurusan beberapa surat keterangan bisa dilakukan melalui media untuk mengurangi mobilitas masyarakat. Setidaknya dapat meminimalisir durasi kunjungan masyarakat yang membutuhkan layanan.
- b. Bagi peneliti selanjutnya
- 1) Terdapat banyak kekurangan yang dialami oleh peneliti saat ini, maka diharapkan peneliti selanjutnya dapat beradaptasi di lingkungan objek penelitian dan mengetahui cara mendalami pertanyaan sehingga dapat memunculkan pertanyaan-pertanyaan baru.
 - 2) Peneliti selanjutnya, diharapkan memiliki kemampuan komunikasi yang baik, sehingga dapat menggali informasi lebih banyak dari informan.

- 3) Peneliti selanjutnya sebaiknya memperluas sampel penelitian pada subjek lain yang terkait dengan pelayanan publik. Dengan jumlah sampel yang lebih besar maka hasil penelitian akan menjadi lebih akurat.



DAFTAR PUSTAKA

- Almanshur, M. (2012). Djunaidi Ghony dan Fauzan. *Metode Penelitian Kualitatif*.
- Dobel, J. P. (2006). Public management as ethics. *Public Management as Ethics.* "The Oxford Handbook of Public Management. Oxford: Oxford University Press, 161–181.
- Edward, George. C. 1980. Implementing Public Policy. Washington D.C: Congressional Quarterly Inc.
- Gani, Y. (2019). Implementasi Pembangunan Zona Integritas dalam Pelayanan Publik Polri. *Jurnal Ilmu Kepolisian*, 13(2), 10.
- Gunawan, I. (2013). Metode penelitian kualitatif. Jakarta: Bumi Aksara, 143, 32–49.
- Kuncoro, M. (2001). Metode Penelitian Kuantitatif. UPP AMP YKPM. Yogyakarta.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi*, UI-Press. Sage Publications.
- Pramita Sari, S. (2019). IMPLEMENTASI PASAL 70 UNDANG-UNDANG NO 5 TAHUN 2014 TENTANG APARATUR SIPIL NEGARA DALAM PENGEMBANGAN KOMPETENSI ASN DITINJAU DARI PERSPEKTIF ISLAM (Studi Kasus Di Dinas Pendidikan Kabupaten Bengkulu Utara). IAIN BENGKULU.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tahir, A. (2011). Sikap Aparatur Pemerintah Terhadap Implementasi Kebijakan Transparansi di Kota Gorontalo. FEB UNG.