



Implementasi Pembangunan Zona Integritas dalam Pelayanan Publik Polri

Yopik Gani

Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian – PTIK
Jl. Tirtayasa Raya 6, Kebayoran Baru, Jakarta Selatan
ganiyopikgani@yahoo.co.id

Abstract:

A good policy is certainly the result of a good public policy formulation process. But the good policy does not necessarily achieve its objectives if the implementation process is not done well. Therefore, it succeeds or not a public policy achieves its goals or objectives, it depends on the implementation process. Similarly, with the development policy of Integrity Zone or “Zona Integritas”, policies taken by the government to raise bureaucratic reforms to make public service work better. But if it is not implemented well, it would be difficult to achieve its goals.

Keywords: public policy, implementation, integrity zone, public service performance.

Abstrak:

Sebuah kebijakan publik yang baik tentunya hasil dari sebuah proses perumusan kebijakan publik yang baik. Namun kebijakan publik yang baik itu, belum tentu mencapai tujuannya jika proses implementasinya juga tidak dilakukan dengan baik. Oleh karena itu, berhasil tidaknya sebuah kebijakan publik mencapai sasaran atau tujuannya, sangat tergantung pada proses implementasinya. Demikian halnya kebijakan pembangunan Zona Integritas, kebijakan yang diambil oleh pemerintah untuk mengakselerasi reformasi birokrasi agar kinerja pelayanan publik semakin membaik. Tetapi jika tidak diimplementasikan dengan baik, maka sulit berharap akan berhasil mencapai tujuannya.

Kata Kunci: Kebijakan publik, implementasi, zona integritas, kinerja pelayanan public

Latar Belakang

Hasil pengawasan Ombudsman terhadap kinerja Polri dalam bidang pelayanan publik Polri, menyimpulkan bahwa tingkat kepercayaan publik terhadap Polri sejak 2015 meningkat dari

61 persen menjadi 79 persen. Terhadap capaian itu, Ombudsman memberi nilai sedang untuk kinerja pelayanan publik Polri tahun ini. Polri berada di bawah Tentara Nasional Indonesia, Komisi Pemberantas Korupsi, dan Presiden dalam menggaet kepercayaan publik.

Penelitian ini didanai oleh Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK)-PTIK pada tahun 2018. Penelitian dilaksanakan dalam rangka program rutin tahunan Pusat Penelitian Ilmu dan Teknologi Kepolisian (PPITK) STIK

Dari paparan tersebut, Kapolri Jenderal Tito Karnavian mengakui bahwa masih banyak kekurangan Polri dalam hal pelayanan publik. “Kami akui memang masih banyak juga kelemahan Polri, termasuk layanan publik,” menurut Kapolri dari 171 kepolisian resort yang diteliti Ombudsman, 80 persen di antaranya sudah terbilang baik dalam melayani masyarakat, seperti pelayanan surat izin mengemudi, surat keterangan catatan kriminal, dan surat tanda nomor kendaraan. Namun Kapolri juga menyoroti 20% Polres yang masih memiliki rapor merah. “Nanti kami jadikan bahan evaluasi apakah (rapor merah itu) karena masalah *leadership*, infrastruktur, atau anggaran,” (Tempo.com, 3 Januari 2018).

Kinerja Polri dalam bidang pelayanan publik di atas, mengindikasikan bahwa kinerja pelayanan publik Polri masih belum sepenuhnya memberi kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan sebagaimana yang diharapkan dalam pembangunan zona integritas.

Dalam perspektif studi kebijakan publik, jika sebuah kebijakan belum memberi perubahan sebagaimana yang diharapkan dalam tujuan kebijakan, ini berarti ada persoalan dalam implementasi kebijakan tersebut. Sejatinya implementasi kebijakan sebagaimana dikemukakan oleh Patton dan Sawicki (1993) dalam Subarsono (2005), menjelaskan bahwa implementasi berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, dimana pada posisi ini implementor mengatur cara untuk mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah diseleksi. Sehingga dengan mengorganisir, implementor dapat mengatur secara efektif dan efisien sumber daya, unit-unit dan teknik yang dapat mendukung pelaksanaan program, serta melakukan interpretasi terhadap perencanaan yang telah dibuat, dan petunjuk yang dapat diikuti dengan mudah bagi realisasi program yang dilaksanakan.

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.

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.

Objek, Tujuan dan Keluaran Penelitian

Objek penelitian ini adalah pelayanan bidang lalu lintas khususnya layanan pada Subdit Regident. Dan tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan data dan informasi terkait kondisi factual implementasi ZI dan faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi zona

integritas pada Subdit Regident Polri sebagai upaya peningkatan pelayanan publik Polri pada bidang lalu lintas khususnya pelayanan Subdit Regident.

Adapun keluaran dari penelitian ini adalah berupa rekomendasi penelitian yang terungkap dalam kesimpulan penelitian ini, yaitu berupa perumusan strategi ideal implementasi zona integritas pelayanan publik Polri khususnya bidang pelayanan lalu lintas pada Sub dit Regident.

Landasan Konseptual

1. Kebijakan Publik

Kebijakan publik adalah sebagaimana diungkapkan oleh Dye, yakni *apapun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan*. Untuk lebih memperjelas pengertian ini, menurut Anderson (2006, 6), kebijakan dapat didefinisikan sebagai *tindakan yang didesain secara sengaja yang relatif stabil yang dilakukan oleh aktor atau sejumlah aktor untuk menyelesaikan masalah atau hal-hal yang menjadi perhatian bersama*. Kebijakan publik menurut Anderson dikembangkan oleh badan dan pejabat pemerintah serta memiliki dampak secara substansial terhadap masyarakat.

Menyangkut kebijakan publik ini, Anderson (2006, 10-17) membaginya ke dalam empat kategori dari kebijakan publik, yakni: (1) kebijakan substantif dan prosedural; (2) kebijakan distributif, pengaturan, pengaturan sendiri, dan redistribusi; (3) kebijakan material dan simbolik; serta (4) kebijakan yang melibatkan barang kolektif atau barang privat.

Kebijakan substantif dan prosedural. Kebijakan substantif adalah kebijakan mengenai apa yang ingin dilakukan oleh pemerintah, apakah ingin membangun jalan tol atau melarang penjualan terhadap barang tertentu. Kebijakan substantif mengalokasikan secara

langsung kepada masyarakat keuntungan dan kerugian maupun biaya dan manfaatnya. Sebaliknya kebijakan prosedural merupakan kebijakan yang berkaitan dengan bagaimana sesuatu itu akan dilakukan atau siapa yang akan diberi kewenangan untuk mengambil tindakan.

Kategori kebijakan yang kedua adalah kategori yang didasarkan atas dampak dari kebijakan terhadap masyarakat serta hubungan diantara mereka yang terlibat dalam pembentukan kebijakan. Dalam kategori ini terdapat empat jenis kebijakan yaitu distributif, pengaturan, pengaturan sendiri dan redistribusi. Kebijakan distributif adalah kebijakan dalam mengalokasikan pelayanan atau manfaat terhadap segmen tertentu dari masyarakat—individu, kelompok, perusahaan dan masyarakat. Kebijakan pengaturan adalah kebijakan yang memberlakukan larangan terhadap perilaku individu atau kelompok. Kebijakan pengaturan sendiri adalah kebijakan yang membatasi atau mengawasi terhadap suatu kelompok yang dilakukan dengan memberikan kewenangan kepada kelompok tersebut untuk mengatur dirinya sendiri dalam rangka melindungi atau mempromosikan kepentingan dari anggota kelompoknya. Sedangkan kebijakan redistribusi adalah kebijakan yang diambil oleh pemerintah untuk menggeser alokasi kesejahteraan, pendapatan, kepemilikan ataupun hak di antara berbagai kelompok masyarakat.

Kategori kebijakan yang ketiga adalah kebijakan yang terdiri dari kebijakan material dan kebijakan simbolik. Kebijakan material adalah kebijakan yang menyediakan sumberdaya nyata (*tangible*) atau kekuasaan substantif kepada penerima manfaatnya atau dengan memaksakan kerugian nyata pada mereka yang terkena dampak. Adapun kebijakan simbolik adalah kebijakan yang tidak memiliki dampak material nyata kepada masyarakat.

Merujuk dari pengertian di atas, dapat

dikemukakan bahwa program Zona Integritas adalah jenis kebijakan distributif yaitu kebijakan yang ditujukan untuk mengalokasikan pelayanan atau manfaat terhadap masyarakat. Dengan demikian kebijakan atau program zona integritas dikembangkan pemerintah termasuk dalam hal ini Polri adalah dengan tujuan agar pelayanan public Polri khususnya pada bidang lalu lintas Registrasi dan Identifikasi mulai dari pelayan Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKP) dapat memberi kepuasan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan.

2. Implementasi Kebijakan Publik

Mazmanian dan Sabatier dalam Wahab, (2001:68) mengemukakan bahwa implementasi kebijakan adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang. Namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan eksekutif yang penting atau badan peradilan lainnya, keputusan tersebut mengidentifikasi masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang ingin di capai dengan berbagai cara untuk menstruktur atau mengatur proses implementasinya.

Sedangkan menurut Van Meter dan Van Horn dalam Agostino, (2006:139), implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Selanjutnya George C. Edwards III (1980) dalam Subarsono (2005: 90), menjelaskan beberapa variable yang mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan, yakni: (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi, dan (4) struktur birokrasi.

3. Kebijakan Zona Integritas

Implementasi ZI pada lingkungan Polri ditandai dengan dikeluarkannya Surat Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia No. Kep./580/VI/2016, tentang Petunjuk Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di lingkungan Polri.

Petunjuk pelaksanaan Zi pada lingkungan Polri di atas kemudian diperbarui dengan adanya 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, khususnya komponen ke-6 yaitu peningkatan kualitas pelayanan pengungkit ZI menuju WBK/WBBM, sebagaimana diatur dalam pasal 42 sampai pasal 45.

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, atas alasan bahwa dengan pendekatan kualitatif masalah yang diteliti yaitu implementasi zona integritas di bidang pelayanan publik Polri khususnya pelayanan lalu lintas pada Subdit Regident, adalah suatu aktivitas yang bersifat kualitatif yang melibatkan peristiwa pemaknaan guna mengungkap indikator yang menjadi standar kegiatan yang menunjukkan bahwa implementasi zona integritas dilaksanakan di tingkat kewilayahan.

Sifat penelitian ini adalah metode deskriptif analitik, yang melakukan analisis masalah yang telah terjadi. Dengan deskriptif dapat mempelajari latar masalah bagaimana implementasi zona integritas pada subdit regident Polri. Penelitian ini, memungkinkan melakukan eksplorasi dan pendiskripsian secara utuh dan objektif terhadap fakta-fakta yang

terkait dengan implementasi zona integritas pada subdit regident Polri dengan lingkup perkembangan masalah yang dihadapi pada level organisasi Polda dan Polres yang menjadi obyek penelitian ini, yakni Polda Sulawesi Selatan, Bengkulu, Jawa Tengah, dan Metro Jaya.

Temuan Penelitian

Kebijakan zona integritas adalah kebijakan yang dihadirkan pemerintah di tengah masyarakat untuk memecahkan masalah publik, yakni dalam hal ini masalah buruknya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi pemerintah Indonesia, termasuk Polri. Oleh karena itu, implementasi kebijakan yang dilakukan dengan baik akan memastikan kebijakan itu dapat menyelesaikan atau menjadi solusi yang efektif terhadap masalah tersebut. Demikianpun halnya dengan kebijakan ZI, jika tidak diimplementasikan dengan baik maka sulit untuk berharap tujuan kebijakan ZI akan tercapai. Oleh karena itu penelitian tentang ZI perlu dilakukan untuk melihat apakah kebijakan ZI sudah diimplementasikan sesuai dengan kegiatan-kegiatan yang telah ditetapkan.

Uraian berikut ini, akan menjelaskan hasil penelitian tentang implementasi ZI dalam membangun kualitas pelayanan pada pelayanan public public Polri khususnya pelayanan di bidang lalu lintas pada subdit regident.

1. Kondisi faktual implementasi zona integritas pelayanan publik Polri khususnya pada bidang pelayanan lalu lintas Subdit Regident dilihat dari indikator: Standar pelayanan pengukuran, budaya pelayanan prima, dan penilaian kepuasan terhadap pelayanan.

Van Meter dan Van Horn dalam Agostino, (2006:139) mendefinisikan implementasi kebijakan sebagai tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan

pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Berangkat dari pemahaman implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh Van Mater Van horn di atas, dan mengacu pada 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, khususnya komponen ke-6 yaitu peningkatan kualitas pelayanan pengungkit ZI menuju WBK/WBBM, sebagaimana diatur dalam pasal 42 sampai pasal 45.

Dari hasil penelitian di lapangan terkait implementasi ZI pada satuan fungsi lalu lintas khususnya pada layanan subdit regident dengan mengacu pada kegiatan-kegiatan sebagaimana dikemukakan di atas, maka dapat diuraikan sebagai berikut:

- a. Standar Pelayanan Pengukuran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:
 - 1) Satuan fungsi lalu lintas pada jajaran Polda Sulsel, Bengkulu, Jawa Tengah, dan Polda Metro Jaya telah memiliki kebijakan standar pelayanan. Adapun standar pelayanan berkait biaya dan waktu layanan yang digunakan adalah Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2016, tentang penerimaan Negara Bukan Pajak di lingkungan Polri, sedangkan satandar budaya pelayanan prima tergambar dalam indicator Indeks Kepuasan Masyarakat(IKM).
 - 2) Satuan fungsi lalu lintas pada jajaran Polda Sulsel, Bengkulu, Jawa Tengah, dan Polda Metro

Jaya telah memaklumkan standar pelayanan hal ini tergambar pada hasil observasi semua Samsat satpas layanan telah memasang maklumat pelayanan tersebut pada ruang pelayanan.

- 4) Satfung lalu lintas pada jajaran Polda Sulsel, Bengkulu, Jawa Tengah, dan Polda Metro Jaya telah memiliki Peraturan SOP bagi pelaksanaan standar pelayanan dan telah diumumkan pada papan pengumuman yang ada pada kantor Samsat dan Satpas.
 - 5) Satfung lalu lintas pada jajaran Polda Sulsel, Bengkulu, Jawa Tengah, dan Polda Metro Jaya telah melakukan review atau perbaikan atas standar pelayanan dan Peraturan Kasatker/SOP. Review atau perbaikan terhadap SOP pelayanan dilakukan untuk mempermudah masyarakat memperoleh pelayanan sehingga kualitas pelayanan semakin baik.
- b. Budaya Pelayanan Prima. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:
- 1) Satfung lalu lintas pada jajaran Polda Sulsel, Bengkulu, dan Polda Metro Jaya belum semuanya melakukan sosialisasi/pelatihan dalam upaya penerapan budaya pelayanan prima. Hanya pada Polda Jawa Tengah dan sebagian Polda Metro Jaya telah bekerja sama dengan pihak ke 2 untuk memberikan pelatihan pelayanan prima.
 - 2) Satfung lalu lintas pada jajaran Polda Sulsel, Bengkulu, umumnya belum memiliki web sebagai sarana bagi masyarakat mengakses informasi terkait pelayanan yang mereka butuhkan, sedangkan jajaran Polda Jawa Tengah, dan Polda Metro Jaya hampir semuanya telah memiliki web untuk mempermudah masyarakat mendapatkan informasi tentang pelayanan.
- 3) Satfung lalu lintas pada jajaran Polda Sulsel, Bengkulu, Jawa Tengah, dan Polda Metro Jaya belum memiliki sistem *reward* dan *punishment* bagi pelaksana/operator layanan apabila mereka memiliki kinerja yang baik maupun yang buruk dalam implementasi ZI.
 - 4) Satfung lalu lintas pada jajaran Polda Sulsel, Bengkulu, Jawa Tengah, dan Polda Metro Jaya telah memiliki sarana layanan sudah terpadu/ terintegrasi, baik pada Satpas maupun Samsat.
 - 5) Satfung lalu lintas pada jajaran Polda Sulsel, Bengkulu, Jawa Tengah, dan Polda Metro Jaya telah melakukan berbagai inovasi pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. Dan hampir semua inovasi pelayanan tersebut telah berbasis teknologi informasi.
- c. Penilaian Kepuasan Terhadap Pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa:
- 1) Satfung lalu lintas pada jajaran Polda Sulsel, Bengkulu, Jawa Tengah, dan Polda Metro Jaya telah melakukan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang mereka selenggarakan baik yang ada pada satpas maupun pada samsat melalui survey indeks kepuasan masyarakat. Hanya saja pada pada Polda Sulsel, Bengkulu, dan Jawa Tengah hasil survey Indeks

Kepuasan Masyarakat(IKM) tersebut belum dipublikasikan, sedangkan Polda Metro Jaya semua sudah melakukan publikasi melalui web yang mereka miliki.

- 2) Berkait tindak lanjut dari hasil survey IKM yang dilakukan pada Satpas dan Samsat. Satfung lalu lintas pada Polda Sulsel, Bengkulu, Jawa Tengah, dan Polda Metro Jaya belum melakukan tindak lanjut atas hasil survey kepuasan masyarakat tersebut, sebagai upaya evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan.

Dari pembahasan di atas, dapat dikemukakan bahwa implementasi Zona Integritas, khususnya pada komponen pengungkit ke-6 (enam) yaitu peningkatan kualitas pada pelayanan publik Polri yang difokuskan pada pelayanan lalu lintas subdit regident pada 4 (empat) Polda tersebut, dengan mengacu pada 3(tiga) indikator, belum berjalan sebagaimana yang diharapkan.

2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Zona Integritas Pelayanan Publik Polri Khususnya Di Bidang Pelayanan Lalu Lintas Subdit Regident.

Menurut George C. Edwards III (1980) dalam Subarsono(2005: 90), bahwa terdapat beberapa variable atau factor yang mempengaruhi efektivitas implementasi kebijakan. Dalam pandangan Edwards III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni: (1) komunikasi, (2) sumberdaya, (3) disposisi, dan (4) struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut juga saling berhubungan satu sama lain.

Berdasarkan hasil penelitian pada Satfung lalu lintas pada jajaran Polda Sulsel, Bengkulu, Jawa Tengah, dan Polda Metro Jaya dapat dikemukakan beberapa factor

yang mempengaruhi implementasi ZI, antara lain:

a. Variable Komunikasi atau Sosialisasi.

Komunikasi atau sosialisasi zona integritas di lingkungan Polri khususnya pada fungsi lalu lintas dalam rangka mewujudkan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani(WBBM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sosialisasi ZI pada satuan fungsi lalu lintas pada Polda Polda Sulsel, Bengkulu, Jawa Tengah, dan Polda Metro Jaya belum berjalan dengan baik. Gejala ini dapat dilihat dari temuan di lapangan. Misalnya, dalam mengimplementasikan ZI sebagai upaya mewujudkan WBBM dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik pada fungsi lalu lintas sub regident sosialisasi dilakukan hanya sebatas Telegram Rahasia(TR). Dalam TR hanya memuat perintah untuk melaksanakan ZI, tidak memuat arahan-arahan apa yang harus dilakukan oleh para implementator dalam implementasi ZI. Selain itu, buku panduan implementasi ZI, yakni 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 belum didistribusikan dan disosialisasikan.

b. Variable sumberdaya.

Variable sumberdaya adalah variable yang juga sangat mempengaruhi keberhasilan implementasi sebuah kebijakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Staf; sumber daya utama dalam implementasi

kebijakan adalah staf atau sumber daya manusia (SDM). Kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi sebuah kebijakan salah satunya disebabkan oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai ataupun tidak kompeten di bidangnya. Penambahan jumlah staf atau implementator saja tidak cukup, tetapi diperlukan juga kecukupan staf dilihat dari keahlian serta kemampuan yang diperlukan dalam mengimplementasikan kebijakan atau melaksanakan tugas yang diinginkan dalam kebijakan tersebut. Berkait dengan implementasi ZI khususnya untuk komponen pengungkit ke-6, yaitu peningkatan kualitas pelayanan pada subdit regident di empat Polda yang dijadikan lokasi penelitian ditemukan fakta bahwa penyediaan staf atau personil yang khusus melaksanakan ZI tidak ada. Pelaksanaan ZI dilakukan oleh staf pada satuan fungsi lalu lintas berbarengan pelaksanaan tugas rutin yang ada. Ini artinya, pelaksanaan ZI adalah penambahan beban kerja bagi staf pada satuan fungsi lalu lintas. Tidak adanya penunjukan staf yang khusus melaksanakan ZI kemudian membuat pelaksanaan ZI menjadi tidak tersistematis. Hal ini bisa dilihat dari sistem pengarsipan dokumen terkait pelaksanaan ZI tidak terlaksana dengan baik; 2) Anggaran; hasil penelitian ditemukan fakta bahwa selain terkendala dalam kualitas dan jumlah staf, implementasi ZI juga terkendala dari sisi dukungan anggaran yang memadai. 3) Informasi; Dalam implementasi kebijakan, informasi memiliki dua bentuk yaitu: (1) Informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan.

Implementator harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka diberi perintah melakukan tindakan. (2) Informasi; mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Implementator harus mengetahui apakah orang lain yang terlibat di dalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap aturan yang berkaitan dengan kebijakan itu. Hal ini menjadi sangat krusial dalam implementasi ZI, informasi terkait kegiatan-kegiatan apa saja yang harus dilakukan oleh implementor lapangan harus betul-betul sampai dan mereka pahami. Dalam implementasi ZI persoalan ini menjadi salah satu temuan yang menjadi kendala dalam implementasi ZI; 4) Wewenang; Berkait masalah wewenang dalam implementasi ZI, dari temuan penelitian tidak begitu menjadi persoalan yang dapat menghambat implementasi ZI. 5) Fasilitas; Dalam implementasi ZI, khususnya komponen pengungkit ke-enam, yaitu peningkatan kualitas pelayanan prasyarat dasar yang harus dipersiapkan adalah adanya sarana dan prasarana pelayanan yang memadai. Karena salah satu indikator yang bersifat fisik (*tangible*) sebagai ukuran dari kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah adalah tersedianya fasilitas layanan yang memadai. Dari hasil penelitian terungkap kondisi fasilitas layanan di empat Polda yang menjadi lokasi penelitian. Hanya pada Polda Jawa tengah dan Metro jaya yang umumnya telah memiliki fasilitas pelayanan yang sudah cukup memadai, sedangkan Polda Bengkulu dan Sul-Sel belum.

- c. Variable disposisi pelaksana; Disposisi berkenaan dengan kesediaan dari para implementator kebijakan untuk *carry out* kebijakan publik tersebut. Berkaitan dengan implementasi ZI, masalah disposisi, dalam hal ini upaya menjaga komitmen dan konsistensi implementator dalam mengimplemetasikan ZI belum dilakukan sama sekali. Hasil penelitian yang di lakukan dilapangan perhatian pimpinan dalam menjaga komitmen dan konsistensi implementator dalam mengimplemetasikan ZI belum mendapat perhatian. Hal ini dapat dilihat dari tidak ditemukannya upaya dari pimpinan untuk merawat disposisi tersebut pada anggota. Misalnya, adanya pemberian insentif bagi anggota maupun unit pelayanan dalam memotivasi dan memperkuat komitmen anggota dalam implementasi ZI.
- d. Variabel struktur birokrasi; Berkait variabel struktur birokrasi dalam implementasi ZI ditemukan fakta bahwa variabel struktur birokrasi mempengaruhi efektivitas implementasinya. Dalam implementasi ZI melibatkan beberapa unit organisasi yang terdiri dari Asrena Mabes Polri dalam hal ini Biro Reformasi Birokarsi sebagai penyusun buku panduan pelaksanaan ZI, Irwasum Mabes Polri dan Irwasda Pada Tingkat Polda sebagai unit organisasi yang melakukan supervisi, dan unit organisasi lainnya termasuk unit Subdit Regident fungsi lalu linta Polri sebagai implementator. Terjadinya *bureaucratic fragmentation* ini menjadikan implementasi ZI menjadi kurang efektif, karena hambatan koordinasi.

Simpulan

Mengacu pada hasil pembahasan di atas, maka kesimpulan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Kondisi faktual implementasi zona integritas pelayanan publik Polri khususnya di bidang pelayanan lalu lintas pada Sub dit Regident dilihat dari indikator: Standar pelayanan pengukuran, budaya pelayanan prima, dan penilaian kepuasan terhadap pelayanan pada dasarnya sudah berjalan, namun belum terlaksana secara sistematis mengikuti buku panduan implementasi ZI, yaitu 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.
- b. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi zona integritas pelayanan publik Polri khususnya di bidang pelayanan lalu lintas pada Sub dit Regident, yaitu factor komunikasi/sosialisasi, sumber daya(staf, anggaran, informasi dan sarana prasarana), disposisi, dan struktur birokrasi.

Rekomendasi

Dari kesimpulan yang dikemukakan di atas, diajukan beberapa saran atau rekomendasi, sebagai berikut:

- a. Biro Reformasi Polri seyogyanya segera mendistribusikan dan mensosialisasikan secara merata buku panduan implementasi ZI, yaitu Keputusan Bersama antara Kapolri dengan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. KB: KB/1/IV/2018, No: 01 Tahun 2018.
- b. Dalam mendukung kelancaran proses

implementasi ZI, maka Polri dalam hal ini Asrena Polri cq Biro Reformasi Birokrasi merencanakan dan menyiapkan dukungan sumber daya, penguatan disposisi, dan mendesain struktur birokrasi unit implementator ZI.

kebijakan Perumusan, Implementasi, Evaluasi, Revisi Risk Management dalam Kebijakan Publik Kebijakan sebagai the Fifth Estate-Metode Penelitian Kebijakan. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.

Daftar Pustaka

Anderson, James E. 1979. *Public Policy Making (Second Edition)*. New York : Holt, Rinehart and Winston.

Agustino, Leo. 2008. *Politik dan Kebijakan Publik*, AIPI Bandung : Puslit KP2W Lemlit Unpad.

Bungin, Burhan, (Ed.) 2001. *Metodologi Penelitian Kualitatif, Aktualisasi Metodologi ke Arah Ragam Varian Kontemporer*, Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

Jones, Charles O. 1996. *An Introduction To The Study of Public Policy*, diterjemahkan oleh Ricky Irianto, Cet 3. Jakarta : Raja Grafindo Persada. Dan Agenda Global.

Mulyana, Deddy dan Solatun, 2008. *Metode Penelitian Komunikasi, Contoh-contoh Penelitian Kualitatif dengan Pendekatan Praktis*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Nugroho, Riant. 2008. *Public Policy, Teori Kebijakan-Analisis Kebijakan- Proses*

Tangkilisan, Hessel Nogi. S. 2003. *Kebijakan Publik Yang Membumi*. Jakarta: Lukman Offset.

Wiliam N. Dunn. 2000. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta; Gadjah Mada University Press.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 tahun 2014.

Surat Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor: Kep/580/Vi/2016.

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.

Tempo.com, Rabu, 3 Januari 2018.