

ABSTRAK

Pemerintah menjadi peran utama dalam penyediaan layanan publik yang prima bagi seluruh warganya. Pelaksanaan pelayanan publik yang baik merupakan harapan masyarakat kepada aparaturnya pemerintah Indonesia. Reformasi birokrasi menjadi langkah yang harus ditempuh untuk melaksanakan pembenahan pada sistem penyelenggaraan pemerintahan yang efektif, efisien serta lebih baik, sehingga memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat.

Metode Penelitian untuk naskah ini dilakukan secara sistematis dan metodologis, dengan menggunakan metode penelitian normatif. Adapun pendekatan naskah ini dilakukan dengan pendekatan perundang-undangan yang digabungkan dengan pendekatan konseptual.

Pengaturan zona integritas di Indonesia mengalami beberapa perubahan. Pembangunan zona integritas merupakan langkah penting dalam pembenahan sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bebas praktek KKN, dan juga terkait peningkatan kualitas dalam pelayanan publik. Zona Integritas diatur dalam Permenpan RB Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Instansi Pemerintah. Zona integritas menjadi urgensi dalam pelayanan publik di Indonesia. Integrasi zona integritas dan pelayanan publik menjadi penghubung setiap komponen penyelenggaraan pemerintah, sehingga terjadi harmonisasi antar keduanya. Karena dengan adanya pembangunan zona integritas ini, bukan hanya sebagai pencegahan dan pemberantasan tindak pidana korupsi tetapi juga pelayanan publik yang awalnya banyak proses yang tumpang-tindih, kualitas SDM yang tergolong rendah, terjadinya penyelewengan wewenang, serta pengawasan yang kurang maksimal menjadi lebih baik dan berkualitas. Hal ini menjadikan zona integritas sebagai keberhasilan dalam program reformasi birokrasi di Indonesia, terutama dalam sektor pelayanan publik.

Kata Kunci : Reformasi Birokrasi, Zona Integritas, Pelayanan Publik

ABSTRACT

The government plays a major role in providing public services for all its citizens. The implementation of good public services is the hope of the people for the Indonesian government apparatus. Bureaucratic reform is a step that must be taken to carry out improvements to an effective, efficient and better government administration system, so as to maximize service to the community.

Methods the research for this manuscript was carried out systematically and methodologically, using normative research methods. The approach to this text is carried out using a statutory approach combines with a conceptual approach.

Integrity zone regulation in Indonesia has undergone several changes. The development of integrity zones is an important step in improving the system of good governance, and also related to improving the quality of public services. The integrity zone is regulated in Permenpan RB Number 90 of 2021 concerning Development and Evaluation of Integrity Zones Towards Corruption-Free Areas and Clean Bureaucratic Areas and Serving in Government Agencies. The integrity zone and public services becomes a link between each component of government administration, so that there is harmonization between the two. Because with the development of this integrity zone, it is not only the prevention and eradication of criminal acts of corruption but also public services, which initially had many overlapping processes, the quality of human resources which is classified as low, there is abuse of authority, as well as supervision that is not optimal enough to be better and of better quality. This makes the integrity zone a success in the bureaucratic reform program in Indonesia, especially in the public service sector.

Keywords: *Bureaucratic Reform, Integrity Zone, Public Service.*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERYATAAN KEASLIAN.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	14
1.1 Latar belakang	14
1.2 Rumusan Masalah	20
1.3 Tujuan Penelitian.....	20
1.4 Manfaat Penelitian.....	21
1.4.1 Manfaat Teoritis	21
1.4.2 Manfaat Praktis	21
1.5 Keaslian Penelitian	22
1.5.1 Tabel Keaslian Penulisan	22
1.6 Metode Penelitian.....	25
1.6.1 Jenis Penelitian.....	25
1.6.2 Pendekatan Penelitian	25
1.6.3 Sumber Bahan Hukum	26
1.6.4 Teknik Pengumpulan Bahan Hukum	27
1.6.5 Analisis Bahan Hukum	28
1.7 Sistematika Penulisan.....	29
BAB II TINJAUAN UMUM INTEGRASI ZONA INTEGRITAS DAN PELAYANAN PUBLIK.....	30
2.1 Pengertian Integrasi.....	30
2.1.1 Jenis Integrasi.....	31
2.1.2 Faktor-Faktor Terbentuknya Integrasi	32

2.2 Pengertian Integritas	33
2.2.1 Integritas Pemerintahan.....	33
2.2.2 Konsep Integritas dalam Perspektif Publik	36
2.2.3 Konsep Integritas Pemerintah dalam Perspektif Aparatur Sipil Negara	38
2.3 Pengertian Pelayanan Publik	39
2.3.1 Konsep Pelayanan Publik.....	41
2.3.2 Teori Kebijakan Publik	42
2.3.3 Teori Pelayanan Publik	46
2.3.4 Hak dan Kewajiban Warga Negara atas Pelayanan Publik.....	47
2.3.5 Asas-Asas Pelayanan Publik	49
2.3.6 Standar Pelayanan Publik.....	49
2.3.7 Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	51
BAB III URGENSI INTEGRASI ZONA INTEGRITAS DAN PELAYANAN PUBLIK	53
3.1 Pengaturan Zona Integritas Di Indonesia	53
3.2 Integrasi Zona Integritas dan Pelayanan Publik	55
3.2.1 Praktek Pelayanan Publik di Daerah	65
BAB IV PENUTUP	71
4.1 Kesimpulan.....	71
4.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA	73