

**PROGRAM PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS
MENUJU WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN
MELAYANI DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BONTANG**

Ulfa Yulianti, Aji Ratna Kusuma, Daryono

**eJournal Administrasi Publik
Volume 9, Nomor 4, 2022**

HALAMAN PERSETUJUAN PENERBITAN ARTIKEL EJOURNAL

Artikel eJournal dengan identitas sebagai berikut:

Judul : Program Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang

Pengarang : Ulfa Yulianti

NIM : 1702015044

Program : S1 Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Telah diperiksa dan disetujui untuk dionlinekan di eJournal Program S1 Administrasi Publik Fisip Unmul.

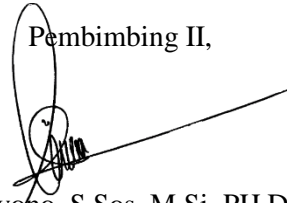
Samarinda, 30 Juni 2022

Pembimbing I,



Prof. Dr. Hj. Aji Ratna Kusuma, M.Si
NIP. 19590308198403 2 001

Pembimbing II,



Daryono, S.Sos., M.Si. PH.D
NIP. 197504162006041001

Bagian di bawah ini

DIISI OLEH BAGIAN PERPUSTAKAAN S1 ADMINISTRASI PUBLIK
Identitas terbitan untuk artikel di atas

Nama Terbitan : eJournal Administrasi Publik	Koordinator Program Studi Administrasi Publik
Volume : 9	 
Nomor : 4	Dr. Fajar Apriani, M.Si
Tahun : 2022	NIP. 19830414 200501 2 003
Halaman : 5816-5827	

PROGRAM PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS MENUJU WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BONTANG

Ulfa Yulianti¹, Aji Ratna Kusuma², Daryono³

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan pembangunan zona interitas menuju wilayah bersih melayani di DPMPTSP Kota Bontang serta, mendeskripsikan tentang pengaruh aktor dalam program pembangunan Zona Integrita tersebut. Jenis penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif kualitatif. Dengan fokus penelitian mengacu pada ondikator Zona Integritas dan aktor dalam program tersebut. Sumber data yang diambil dengan teknik purposive sampling yang menentukan kriteria sesuai bidang tim kerja. Teknik pengumpulan data mulai dari observasi, wawancara, hingga dokumentasi. Teknik analisis yang digunakan ialah reduksi data, peyajian data, dan pengambilan kesimpulan atau verifikasi. Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah DPMPTSP telah menjalankan dan berkomitmen dalam program zona integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani dengan menerapkan 6 indikator yaitu menajemen perubahan, penataan tata laksana, penataan sistem manjemen sumber daya manusia, penguatan akuntabilitas, penguatan pengawasan, penigkatan kualitas pelayanan publik. Pelaksanaan dalam program pembangunan Zona Integritas Menuju WBBM sudah menjadi komitmen DPMPTSP, untuk memberikan pelayanan jujur, akuntabel yang dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia sebagai bagian dari aturan itu. Selain itu penilaian juga diamati dari sikap implementator. Dalam pelaksanaan penilaian peran aktor dinilai cukup baik, sebab mampu melaksanakan aturan mengenai pelayanan prima sesuai dengan SOP yang ada.

Kata Kunci: Reformasi Birokrasi, Zona Integritas, Wilayah Birikrasi Bersih dan melayani

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, Email: ulfayulianti18@gmail.com

² Dosen Pembimbing 1, Dosen Program Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

³ Dosen Pembimbing 2, Dosen Program Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman

Pendahuluan

Reformasi birokrasi dapat menjadi langkah dalam penataan sistem penyelenggaraan pemerintah yang baik, efektif dan efisien serta menata ulang proses birokrasi tingkat tertinggi hingga terendah. Reformasi birokrasi memiliki tujuan untuk memperbaiki beberapa kesalahan yang berulang antar fungsi-fungsi pemerintahan, dimana didalamnya melibatkan sumber daya manusia, serta anggarannya. Selanjutnya, penataan kembali terhadap birokrasi dari berbagai tingkat, serta melakukan inovasi secara bertahap, realistis, kongkret, serta terobosan terbaru dalam mengubah paradigma dengan berbagai upaya (Dwiyanto, 2015).

Reformasi birokrasi haruslah memprioritaskan pelaksanaan kegiatan setiap aturan yang berlaku pada setiap lembaga. sebab terjadinya reformasi birokrasi memfokuskan apa yang menjadi akar masalah pada tata kelola pemerintahan yang sedang dihadapi. Sejalan dengan hal ini, pemerintah membangun unit-unit percontohan untuk unit yang lain. Konsep yang digunakan merupakan zona integritas pada pemerintahan, dan NGO (*Non Government Organization*) dalam rangka pencegahan dan pemberantasan korupsi dimana hal ini diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010. Komitmen instansi pemerintah untuk mewujudkan Wilayah Bebas Korupsi (WBK) melalui Reformasi Birokrasi khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik dijelaskan dalam PERMENPAN RB NO 10 THN 2019 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.

Salah satu area perubahan dari zona integritas menuju wilayah bebas korupsi ini adalah peningkatan kualitas pelayanan publik. Fokus pemantauan dan evaluasi pelayanan publik pada pemerintah kabupaten dan kota masih tetap sejak tahun 2015, salah satunya ialah Dinas pendudukan dan catatan sipil merupakan salah satu tempat pelayanan publik di Bontang yang menerapkan program zona integritas untuk menciptakan zona bebas korupsi dan wilayah birokrasi bebas dan melayani. Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. DPMPTSP Bontang terdapat di peringkat 10 Besar Kategori DPMPTSP sangat baik akan tetapi nilai belum mencapai nilai minimum yang telah ditetapkan.

yang menjadi pertanyaan besarnya adalah apakah pencanangan zona integritas menuju wilayah bebas korupsi tersebut bersifat seremonial formalitas yang berakhir pada bertambahnya kesibukan unit kerja untuk menyiapkan pencanangan yang tiada arti?. Maka dari itu, penulis mengajukan penelitian yang berjudul "Program Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang" dengan alasan melihat bagaimana pelaksanaan program tersebut dalam

rangka mengakselerasi pencapaian konsep integritas tersebut. Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Satu Pintu adalah salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang melaksanakan Komitmen Zona Integritas di Kota Bontang. Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Satu Pintu juga telah melaksanakan Ikrar Zona Integritas sejak tanggal 04 Februari 2020. Tetapi dalam berjalannya waktu, Dinas Penanaman Modal Dan Perizinan Satu Pintu pada tahun 2020 belum mencapai angka Minimum sehingga adanya evaluasi dari Pelaksanaan Pembangunan Program Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di DPMPTSP di Kota Bontang. Dengan itu, mereka mengajukan kembali pelaksanaan tersebut pada tahun 2021.

Kerangka Dasar Teori

Reformasi Birokrasi

Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi tahun 2008 mengatur tentang pedoman pelaksanaan reformasi birokrasi sebagai strategi dalam menciptakan aparatur negara yang berdayaguna untuk meningkatkan kualitas tugas umum pemerintahan serta pembangunan nasional. Pada dasarnya reformasi birokrasi sebuah usaha untuk melakukan perubahan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan, ketatalaksanaan (*business process*) dan SDM aparatur. Reformasi birokrasi adalah upaya untuk mencapai *good governance*. Dari beberapa negara reformasi birokrasi sebagai langkah awal untuk mencapai kemajuan negara itu sendiri. Selain itu reformasi birokrasi menjadikan sistem pemerintahan yang lebih efektif, serta pedoman dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Pelaksanaannya sudah seharusnya diterapkan sesuai dengan kondisi sebuah negara. Agar dapat memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan profesional (Dewandaru, 2013).

Zona Integritas

Zona Integritas (ZI) adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan WBK/WBBM melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang dijelaskan dalam PERMENPAN RB NO 10 THN 2019 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani.

Haryatmoko mengatakan ada istilah dari integritas menyambung pada korupsi yang diartikan ancaman oleh masyarakat melalui penyalahgunaan wewenang yang telah diamanahkan. Lalu beliau menyatakan yang dimaksud integritas publik ialah kualitas dari suatu organisasi, orang pribadi, berdasarkan standar moral yang berlaku di masyarakat. Sementara itu Fleishman dalam Haryatmoko, (2011) berpandangan bahwa integritas menjadi kejujuran dalam mengambil tindakan yang baik dan adil dalam berbagai situasi, sehingga

mempertajam kualitas dari sebuah keputusan dan tindakan pada pelayanan publik. (Haryatmoko, 2011)

Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani

Menurut PERMENPAN RB NO 10 THN 2019 WBBM adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja/kawasan yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, dan penguatan kualitas pelayanan publik.

Salah satu terwujudnya pelayanan birokrasi bersih melayani ialah dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan menurut Sampara (dalam Hardiansyah, 2018) ialah pedoman dalam standar pelayanan yang baik untuk masyarakat. Adapun pengertian kualitas menurut Sinambela adalah apapun yang dapat memenuhi segala kebutuhan pelanggan (Hardiansyah, 2018).

Metode Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan penulis adalah deskriptif kualitatif yang dapat menjelaskan dan menggambarkan secara mandiri dengan menganalisis data yang bersifat kualitatif. Peneliti menjelaskan makna dan tujuan dari adanya penelitian ini. Penelitian deskriptif digunakan berdasarkan tujuan penelitian yaitu menganalisis dan mendeskripsikan melalui fakta-fakta yang didapatkan, data yang diperoleh melalui observasi peneliti, wawancara serta dokumen atau arsip. Sumber data primer menggunakan teknik *purposive sampling* yang mana menentukan *key informant* ialah Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, selain itu terdapat *informant* yaitu Kepala Bidang Pengaduan, Kepala Bidang Penanaman Modal, Kepala Subbag. Umum dan Kepegawaian, Kepala Subbag. Perencanaan dan Keuangan, Kepala seksi Pengaduan, Pengendalian dan Informasi Layanan dan Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Adapun data sekunder yang didapatkan dari kepustakaan, maupun dokumen-dokumen resmi. Analisis data dalam penelitian menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldana (Sugiyono, 2017) yaitu pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Area I Manajemen Perubahan

Manajemen perubahan berfungsi untuk mengubah mekanisme kerja, dan budaya kerja organisasi secara sistematis. Terutama pada OPD agar menjadi lebih baik, sesuai dengan tujuan zona integritas. Dalam membangun Unit Kerja menjadi lebih baik sesuai dengan tujuan dan sasaran pembangunan Zona Integritas, unit kerja harus mampu mengubah secara sistematis dan

konsisten pada mekanisme kerja, pola pikir, serta budaya kerja individu pada unit kerja yang dibangun.

Penyusunan Tim Kerja

DPMPTSP telah membentuk Tim kerja dengan komitmen aparatur terhadap program pembangunan zona integritas dengan pembentukan tim zona integritas yang terdiri dari 6 pokja (Kelompok Kerja) yang berdasarkan dari 6 area perubahan pembangunan Zona Integritas menuju WBBM.

Perencanaan Pembangunan Zona Integritas

Dalam perencanaan pembangunan ZI menuju WBBM mempunyai target prioritas yang relevan dengan tujuan pembangunan ZI menuju WBBM.

Pemantauan dan Evaluasi Pembangunan WBBM

Monev dilakukan dengan memperhatikan pelaksanaan rencana kerja pembangunan ZI dan tindak lanjut atas pelaksanaan ZI melibatkan semua tim kerja. Akan tetapi pada perjalanan pelaksanaan monitoring dan evaluasi tidak berjalan secara berkala dan tidak ditindaklanjuti oleh Tim Kerja seperti penjelasan Informan.

Perubahan Pola Pikir dan Budaya Kerja

dalam perubahan pola pikir dengan menjadikan pimpinan sebagai role model dalam pembangunan Zona Integritas menuju WBBM, lalu adanya penetapan agen perubahan, membangun budaya kerja dan pola pikir dalam lingkungan DPMPTSP serta melibatkan pegawai dalam program pembangunan Zona Integritas menuju WBBM.

Penataan Tata Laksana

Tujuan Penataan Tata Laksana adalah dapat meningkatnya efisiensi dan efektifitas serta tatacara kerja yang jelas dalam pelaksanaan Zona Integritas menuju WBBM. Dalam program ini terdapat target yang dicapai seperti penggunaan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan manajemen pemerintahan, meningkatnya efisiensi dan efektifitas proses manajemen pemerintahan serta meningkatnya kinerja di Zona Integritas menuju WBK.

Standar Operasional Prosedur (SOP)

Penerapan SOP mengacu pada peta bisnis, dievaluasi serta dipublikasikan. DPMPTSP melakukan inovasi pemanfaatan sertifikat elektronik pada sistem elektronik pelayanan yang bekerjasama dengan Balai Sertifikat Elektronik Badan Siber dan Sandi Negara. Inovasi tersebut meningkatkan jalur SOP sehingga meningkatkan efisiensi waktu pelayanan.

E-Office

DPMPTSP Bontang telah melakukan pembenahan dalam sisi pelayanan perizinan demi memberikan kemudahan bagi para pengguna layanan dengan membuat aplikasi berbasis elektronik yaitu Perizinan Digital (PD) yang dapat diakses juga oleh penggunaan android. Salah satu tujuan Perizinan Digital yaitu dapat memudahkan masyarakat dalam membuat izin.

Keterbukaan Informasi Publik

DPMPTSP memiliki Tim Pejabat pengelola informasi publik (PPID) yang mempublikasikan pada *website, facebook, instagram* akan tetapi masih kurang diterapkan pada banner ataupun brosur.

Area III Penataan Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)

Peningkatan profesionalisme SDM aparatur pada bagian masing-masing yang jadi tujuam penataan sistem manajemen SDM. Hal ini didukung untu adanya transparansi serta memperoleh gaji dan juga jaminannya kesejahteraan pegawai. Sistem rekrutmen dan promosi berbasis kompetensi juga diatur dalam penataan tata laksanaan.

Perencanaan kebutuhan pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Perencanaan kebutuhan pegawai mengacu pada peta jabatan dan hasil analisis beban kerja (ABK). Menerapkan monitoring dan evaluasi terhadap rencana kebutuhan pegawai.

Pola Mutasi Internal

pola mutasi internal dengan 3 indikator yaitu penyusunan kebijakan, penerapan, serta monitoring dan evaluasi. Akan tetapi DPMPTSP belum melakukan kebijakan internal terkait pola mutasi tetapi hal ini sudah dilakukan evaluasi penempatan rekrutmen pegawai.

Pengembangan Pegawai Berbasis Komputer

DPMPTSP sudah melakukan *Training Need Analysis* dengan menyusun daftar kebutuhan diklat pegawai. Dalam menyusun pengembangan kompetensi pegawai, disusun berdasarkan kinerja pegawai.

Penetapan Kinerja Individu

Berdasarkan Perjanjian Kinerja DPMPTSP telah disusun IKI masing-masing pegawai berdasarkan kertas kerja IKI dan selaran dengan SKP. Pengukuran kinerja individu kami lakukan secara bulanan dan tahunan melalui SKP. Lalu hasil penilaian kinerja individu dijadikan dasar dalam pemeberian tunjangan dan penetapan pegawai teladan.

Penegakan aturan disiplin/kode etik/kode perilaku pegawai

Tujuan kode etik mendorong pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, meningkatkan disiplin pegawai, menjamin kelancaran dalam pelaksanaan tugas, meningkatkan etos kerja, kualitas kerja dan perilaku pegawai yang profesional. Pengukuran indikator ini dilakukan dengan cara penerapan aturan disiplin/kode etik/kode perilaku pegawai.

Sistem Informasi Kepegawaian

Informasi kepegawaian telah dimutakhirkan pada SIMPEG dan daftar urutan kepangkatan (DUK). Dari kelima target yang telah disebutkan diharapkan 33 aparatur dan/atau 100% dari SDM yang ada di DPMPTSP seluruhnya dapat meningkatkan ketaatan, transparansi, disiplin, efektivitas dan profesionalisme dalam pelaksanaan Zona Integritas menuju WBBM

Area IV Penguatan Akuntabilitas Kinerja

Akuntabilitas kinerja adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggung jawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan program dan kegiatan dalam mencapai misi dan tujuan organisasi. Konsekuensi dari akuntabilitas dapat berupa penghargaan atau sanksi sehingga dapat memperbaiki kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Keterlibatan Pimpinan

Kepala DPMPTSP dan jajaran eselon terlibat dalam penyusunan dokumen perencanaan antara lain rapat penyusunan rencana kerja, rapat evaluasi dan penyusunan anggaran.

Pengelolaan Akuntabilitas Kinerja

Target dalam indikator ini adalah meningkatkan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang dengan menyusun laporan akuntabilitas Kinerja (LAKIP) yang lebih baik lagi dan meningkatkan akuntabilitas integritas pemerintah.

Area V Penguatan Pengawasan

Penguatan pengawasan bertujuan untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN. Target yang ingin dicapai pada penguatan pengawasan adalah kepatuhan terhadap pengelolaan keuangan, meningkatnya efektivitas pengelolaan keuangan, meningkatnya status opini BPK terhadap pengelolaan keuangan dan menurunnya tingkat penyalahgunaan wewenang.

Pengendalian Gratifikasi

Pada lingkungan DPMPTSP telah melakukan public campaign di beberapa Media tentang pengendalian gratifikasi dan melakukan sosialisasi. Selain itu juga adanya penunjukan koordinator pelaporan gratifikasi di

lingkungan DPMPTSP. Lalu, adanya CCTV sebagai pengawasan pada area pelayanan.

Penerapan Sistem Pengawasan

Penerapan Sistem Pengawasan Internal Pemerintah (SPIP) mengacu pada peraturan Wali Kota Bontang Nomor 13 Tahun 2012 tentang penunjuk pelaksana penyelenggaraan SPIP. Dan adanya pembentukan SPIP di lingkungan DPMPTSP yang berdasarkan pada SK Kepala DPMPTSP Nomor 40 tahun 2019 tentang pemebentukan satuan tugas SPIP. Akan tetapi belum melakukan sosialisasi tentang SPIP pada pegawai DPMPTSP.

Pengaduan Masyarakat

Dalam rangka penanganan pengaduan masyarakat terkait penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat, adanya menunjuk petugas penanganan pengaduan masyarakat mengacu pada Keputusan Kepala DPMPTSP Nomor 01 Tahun 2020 tentang Penunjukan petugas penanganan pengaduan masyarakat. Hasil pengaduan tahun 2020 sebanyak 17 orang dan sudah ditindak lanjuti oleh pihak petugas penanganan pengaduan.

Whistle Blowing System

DPMPTSP menerapkan *Whistle Blowing Sytem* yang terintegrasi dengan pemerintah Kota Bontang melalui Website dpmptsp.bontangkota.go.id. pengelolaan WBS dilakukan oleh inspektorat Kota Bontang Tahun 2019. Akan tetapi sampai saat ini belum ada laporan terkait pelanggaran tindak pidana korupsi sehingga belum ada monitoring dan evaluasi terkait *Whistle Blowing System*.

Penanganan Kebenturan

Penanganan benturan kepentingan dilingkungan DPMPTSP dengan menandatangani surat pernyataan bebas dari benturan kepentingan.

Area VI Peningkatan kualitas Pelayanan Publik

Peningkatan pelayanan merupakan upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada instansi secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam rangka peningkatan sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik.

Standar Pelayanan

Standar pelayanan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan pada DPMPTSP menetapkan pemberian hak akses aplikasi layanan berusaha terintegritas dengan OSS. Selain itu juga DPMPTSP memaklumkan dan menetapkan standar pelayanan dengan SK Kepala DPMPTSP Nomor 43 Tahun 2018 tentang maklumat pelayanan pada DPMPTSP Kota Bontang. Maklumat ini dipublikasikan melalui website DPMPTSP.

Budaya Pelayanan Prima

DPMPTSP memberikan pelatihan-pelatihan tentang pelayanan, memberikan reward pada pegawai terbaik, dan memberikan informasi ke beberapa media DPMPTSP Serta membuat 3 inovasi. Akan tetapi dari 3 inovasi ini belum berjalan maksimal karena kurangnya sosialisasi kepada masyarakat ataupun pemohon.

Penilaian Kepuasan

DPMPTSP melakukan penilaian mandiri melalui aplikasi Siperietnik dengan mempertanyakan 9 unsur kepada masyarakat. 9 unsur ini antara lain Persyaratan Sistem, mekanisme dan prosedur, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan. Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan sarana. Setelah melakukan Survey kepuasan hasilnya dipublikasikan pada mading PPID pembantu dan juga sosial media sehingga dapat diakses oleh masyarakat.

Peran Aktor Program Pembangunan Zona Integritas menuju WBBM

Pelaksanaan Pembangunan zona integrotas menuju WBBM, Kepala DPMPTSP memutuskan tim kerja dengan 6 Area perubahan zona integritas. 6 area ini diwakilkan oleh semua bidang di DPMPTSP. Tim terdiri dari Penanggung Jawab, ketua dan koordinator serta anggota. Namun dalam menetapkan tim kerja tersebut kurangnya tugas dan fungsi yang jelas bagi masing-masing area sehingga kinerja tersebut kurang terfokuskan oleh masing-masing koordinator dan anggota. Terdapat 5 peran dari tugas tim kerja ini ialah katalis. Katalis berarti meyakinkan pegawai yang ada di lingkungan kerja tentang pentingnya kondisi yang menuju lebih baik. Kedua pemberi solusi yang berperan sebagai pemeberi alternatif solusi kepada pegawai dilingkungan kerja.

Ketiga, penggerak perubahan yang mendorong dan menggerakkan pegawai untuk berpartisipasi. Keempat mediator untuk membantu melancarkan proses dalam perubahan ZI, terutama dalam hal masalah yang muncul. Dan yang terakhir penghubung yang bertugas menghubungkan antar pegawai yang ada di lingkungan kerja.

Peran-peran dari masing-masing bidang telah diatur pada Peraturan Wali Kota Bontang Nomor 38 Tahun 2018 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Jabatan struktural adalah suatu kedudukan yang

menunjukkan tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak seorang Pegawai Negeri Sipil dalam rangka melaksanakan kegiatan pelayanan publik serta administrasi pemerintahan dan pembangunan.

Kesimpulan

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang diuraikan diatas dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut ialah:

1. Pelaksanaan dalam program pembangunan Zona Integritas Menuju WBBM sudah dipahami sebagai komitmen yang harus dimiliki oleh DPMPTSP beserta sumber daya manusia untuk memberikan pelayanan yang jujur, akuntabel yang mendorong peningkatan kinerja setiap individu yang menjadi bagian dalam peraturan tersebut. Perilaku dan sikap implementator juga mendukung penuh pelaksanaan peraturan ini. Adapun Langkah-langkah tersebut ialah:
 - a. Manajemen perubahan
Dalam pembangunan zona integritas menuju WBBM, DPMPTSP Bontang telah melaksanakan beberapa program dan kegiatan dalam hal manajemen perubahan. Beberapa program dan kegiatan tersebut ialah: (a) telah menyusun tim kerja yang terdiri dari penanggungjawab, ketua, koordinator dan anggota. Kelebihan dari tim kerja ialah terbaginya (b) telah menyusun rencana kerja dari program pembangunan Zona Integritas. (c) melakukan pemantauan dan evaluasi pembangunan WBBM. (d) telah melakukan perubahan pola pikir dan budaya kerja
 - b. Penataan Tata Laksana
DPMPTSP telah melaksanakan beberapa program dan kegiatan dalam hal penataan tatalaksana. Beberapa program tersebut ialah: (1) DPMPTSP Bontang telah mempunyai standar Operasional Prosedur (SOP) telah disahkan oleh Walikota Bontang pada tahun 2019. (2) Terdapat e – office. (3) Telah menjalankan keterbukaan informasi melalui dpmptsp.bontangkota.co.id. sehingga masyarakat dapat mengetahui informasi terkait DPMPTSP.
 - c. Penataan Sistem Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM)
Program dan kegiatan dalam hal penataan sistem manajemen sumber daya manusia dalam melaksanakan pembangunan Zona integritas Yang bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme SDM aparatur. Program dan kegiatan tersebut adalah: (1). Perencanaan kebutuhan pegawai sesuai dengan kebutuhan DPMPTSP yang mengacu pada peta jabatan dan hasil analisis beban kerja (ABK); (2). Mengembangkan pola mutasi internal dengan menerapkan 3 indikator; (3). Pengembangan pegawai berbasis kompetensi; (4). Melakukan penentapan kinerja individu; (5). Penengakan aturan

disiplin/kode perilaku pegawai; (6). Mengembangkan sistem informasi kepegawaian secara berkala.

d. Penguatan akuntabilitas

Perwujudan kewajiban DPMPTSP dalam mencapai tujuan organisasi diterapkan dalam program dan kegiatan penguatan akuntabilitas. Program dan kegiatan tersebut adalah: (1). Pimpinan DPMPTSP terlibat secara langsung pada penyusunan perencanaan seperti rapat penyusunan, rapat evaluasi dan penyusunan anggaran; (2). Melaksanakan Pengelolaan akuntabilitas kinerja dari pengelolaan data kinerja, pengukuran kinerja, dan pelaporan kinerja.

e. Penguatan pengawasan

Dalam membangun Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), DPMPTSP Kota Bontang telah melaksanakan beberapa program dan kegiatan dalam hal Penguatan Pengawasan. Beberapa program dan kegiatan tersebut adalah: (1). Dalam mengendalikan gratifikasi DPMPTSP melakukan *public campaign* gratifikasi pada website dpmptsp.bontangkota.go.id dan disosialisasikan kepada seluruh pegawai di lingkungan DPMPTSP; (2). Penerapan sistem pengawasan internal pemerintah yang telah disosialisasikan kepada seluruh pegawai; (3). Pelaksanaan pengaduan masyarakat dijalankan sesuai SK Kepala Dinas DPMPTSP Nomor 22 Tahun 2019 tentang penunjukan petugas pelaksana penanganan pengaduan masyarakat; (4). Melaksanakan penerapan Whistle blowing system yang terintegrasi dengan pemerintah Kota Bontang melalui Website dpmptsp.bontangkota.go.id; (5). Penanganan benturan kepentingan telah disosialisasikan kepada seluruh pegawai.

f. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Dalam membangun Zona Integritas menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM), DPMPTSP Bontang telah melaksanakan beberapa program dan kegiatan dalam hal Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Beberapa program dan kegiatan tersebut adalah: (1) DPMPTSP telah melakukan revisi terhadap standar operasional prosedur; (2) menerapkan Budaya Pelayanan Prima, seluruh petugas layanan telah diikutsertakan dalam pelatihan-pelatihan antara lain pelayanan prima bahasa inggris dan tes psikologi pelayanan prima; (3) Hasil SKM dipublikasikan pada website dpmptsp.kotabontang.go.id.

2. Peran Aktor Pembangunan Zona Integritas MenujuWBK

Dalam pelaksanaan Zona Integritas seluruh peran sudah tergolong baik, bentuk peran dari seluruh aktor yang terlibat dalam peratutran ini adalah saling mengingatkan terkait peraturan ini, melaksanakan pelayanan prima yang bersih, dan tepat waktu, cepat, disiplin dan sesuai

dengan SOP yang ada dan seluruh pegawai berkomitmen untuk menghindari dari pungutan liar. Dengan hal ini pun telah diatur pada Peraturan Wali Kota Bontang Nomor 38 Tahun 2018 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Jabatan struktural adalah suatu kedudukan yang menunjukkan tugas, tanggung jawab, wewenang, dan hak seorang Pegawai Negeri Sipil dalam rangka melaksanakan kegiatan pelayanan publik serta administrasi pemerintahan dan pembangunan.

Daftar Pustaka

- Dewandaru, D. S. (2013). Pemanfaatan Aplikasi E-Office Untuk Mendukung Reformasi Birokrasi Studi Kasus : Pusjatan. *Seminar Nasional Sistem*
- Dwiyanto, A. (2015). *Reformasi Birokrasi Kontekstual*. Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2018). Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya. *Gava Media*, 250.
- Haryatmoko. (2011). *Etika Publik*. PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi. (2008). Pedoman Umum Reformasi Birokrasi. *Pedoman Umum Reformasi Birokrasi*.
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010. (n.d.). Jdih Bpk Ri Database Peraturan.
- Permenpan Rb No 10 Thn 2019 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV.