



Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani Di Kantor Imigrasi Kelas I Tpi (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru

Wihardiasty Sekar Kinasih¹ Sujianto²

Universitas Riau, Kampus Bina Widya KM. 12,5, Simpang Baru, Kec. Tampan, Pekanbaru, Riau, Indonesia
astykinasih@gmail.com sujianto@lecturer.unri.ac.id

Received : April 13, 2022; Accepted : April 19, 2022
DOI 10.25299/jiap.2022.vol8(1).9308

Abstract

This study aims to determine: 1) The implementation of the development of an integrity zone towards a corruption-free area (WBK) and a clean bureaucratic area serving the Immigration Office Class I TPI Pekanbaru, 2) Obstacles faced by the Immigration Office Class I TPI Pekanbaru. In this study, the researcher uses the theory of Eko Prasajo (2013) which refers to 3 criteria for a good bureaucracy, namely, improving the quality of public services, being free of corruption, collusion and nepotism, and performance accountability. The findings of this study are that the Immigration Office is still in the process of developing an Integrity Zone, which is still fixing all matters related to the construction of an integrity zone at the Class I Immigration Office Pekanbaru. From other phenomena, researchers see that it is still unclear what sanctions are given if employees are involved in deviant activities. Obstacles in the implementation of the integrity zone development at the Class I Immigration Office Pekanbaru, the old work culture is still embedded so that the lack of performance in performance accountability management makes the achievement of performance not optimal.

Key Words: *Implementation, Integrity Zone*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: 1) Pelaksanaan pembangunan zona integritas menuju wilayah bebas korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih melayani pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, 2) Kendala – kendala yang dihadapi oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori Eko Prasajo (2013) yang mengacu pada 3 kriteria birokrasi yang baik yaitu, peningkatan kualitas pelayanan public, bebas Korupsi Kolusi dan Nepotisme, serta akuntabilitas kinerja. Temuan pada penelitian ini adalah Kantor Imigrasi masih dalam proses pembangunan Zona Integritas, yang mana masih membenahi dalam segala hal yang bersangkutan dalam pembangunan zona integritas di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. Dari fenomena lain peneliti melihat masih kurangnya sanksi apa yang diberikan jika pegawai terlibat pada kegiatan yang menyimpang. Kendala kendala dalam pelaksanaan pembangunan zona integritas pada Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru budaya kerja lama masih tertanam sehingga kurangnya kinerja pada pengelolaan akuntabilitas kinerja yang mana membuat pencapaian kinerja belum optimal.

Kata kunci : *Pelaksanaan, Zona Integritas.*

Pendahuluan

Indonesia merupakan negara demokrasi yang menganut system pemerintahan presidensial. Secara umum system penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia masih belum berorientasi sepenuhnya terhadap pelaksanaan prinsip – prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Good Government Governance). Karena kondisi korupsi di Indonesia masuk dalam kategori kronis dari waktu ke waktu. Oleh karena itu, tidak mengherankan bila indeks persepsi korupsi (IPK) Indonesia tinggi. Indeks persepsi korupsi (IPK) Indonesia berdasarkan survey transparansi internasional mempereloreh indeks pada angka 40 dengan nilai tertinggi 100 di tahun 2020. Indeks persepsi korupsi hingga saat ini diyakini sebagai pendekatan yang sah untuk melihat tingkat korupsi di suatu negara.

Berbagai program/ agenda yang harus dilakukan oleh pemertintah untuk suatu kemajuan negara ini, hanya pemberantasan korupsi yang tidak ada hentinya, berbagai kegiatan sebagai upaya untuk mencegah korupsi telah banyak dilakukan oleh Komisi Pemeberantasan Korupsi (KPK), maupun instansi lain (Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Ombudsman Republik Indonesia dan lain lain) yang diantaranya meliputi: laporan harta kekayaan negara (LHKPN), kampanye, penilaian inisiatif anti korupsi (PIAK), sosialisasi, pendidikan/latihan, integrity fair, dan sebagainya. Berbagai upaya pencegahan korupsi tersebut dirasakan kurang optimal, yang salah satunya disebabkan upaya tersebut tidak dilakukan secara terpadu dan direncanakan dengan baik. Sehingga dalam hal ini, diperlukan adanya reformasi birokrasi Indonesia.

Reformasi birokrasi Indonesia dan wilayah bebas korupsi perlu dilakukan dengan tujuan, untuk menciptakan birokrasi

pemerintah yang professional dengan karakteristik adaptif, berintegrasi, berkinerja tinggi, bersih, dan bebas KKN, mampu melayani public, netral, sejahtera, berdedikasi dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara. Reformasi birokrasi merupakan salah satu langkah awal untuk melakukan penataan terhadap system penyelenggaraan pemerintahan yan baik di Indonesia. Hal ini berkaitan era terhadap tuntutan pelayanan public yang berkualitas. Citra pada pelayanan public di sejumlah instansi pemerintah yang dinilai kurang tanggap, berbelit-belit dan berkahir pada aksi pungutan liar oleh sejumlah oknum tidak bertanggung jawab. Fenomena tersebut menjadi perhatian khusus untuk dapat segera mereformasi pelayanan public yang berkualitas, tentunya diperlukan komitmen atau kesungguhan para pejabat public agar dapat menciptakan peningkatan pelayanan public.

Pelayanan public harus akuntabel serta bebas dari KKN, dan hal ini harus didukung oleh tiap masyarakat untuk selalu melaporkan setiap gerak gerik tindak KKN pada setiap pelayanan public. Angka korupsi di Indonesia merupakan isu luar biasa yang kini telah menyebabkan semakin rusaknya system kehidupan bernegara serta moral dikarenakan praktik korupsi yang berlangsung secara merajarela dan mendarah daging. Korupsi dapat juga merupakan penghambat utama terjadinya pembangunan nasional, yaitu terwujudnya Indonesia yang adil sehinggal dalam kehidupan birokrasi Indonesia telah membuat birokrasi menjadi jauh dari masyarakatnya. Orientasi kepada kekuasaan membuat birokrasinya menjadi semakin tidak responsive dan tidak sensitive terhadap kepentingan masyarakatnya. Hal ini mengindikasikan bahwa etika tidak lagi dijadikan pedoman birokrasi pemerintah dalam setiap proses penyelenggaraan pelayanan public.

Berbagai kegiatan sebagai upaya untuk mencegah korupsi telah banyak dilakukan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), maupun instansi lain (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Ombudsman Republik Indonesia dan lain lain) yang diantaranya meliputi: laporan harta kekayaan negara (LHKPN), kampanye, penilaian inisiatif anti korupsi (PIAK), sosialisasi, pendidikan/latihan, integrity fair, dan sebagainya. Berbagai upaya pencegahan korupsi tersebut dirasakan kurang optimal, yang salah satunya disebabkan upaya tersebut tidak dilakukan secara terpadu dan direncanakan dengan baik. Sehingga dalam hal ini, diperlukan adanya reformasi birokrasi Indonesia.

Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design reformasi birokrasi yang mengatur tentang pelaksanaan program reformasi birokrasi. Peraturan tersebut menargetkan tercapainya tiga sasaran hasil utama yaitu peningkatan kapasitas dan akuntabilitas organisasi, pemerintah yang bersih dan bebas korupsi, serta peningkatan pelayanan public. Untuk mengakselerasi pencapaian sasaran tersebut, maka instansi pemerintah perlu untuk membangun pilot project pelaksanaan reformasi birokrasi yang dapat menjadi percontohan penerapan pada unit unit kerja lainnya. Sehingga, diperlukannya secara konkret pelaksanaan program reformasi birokrasi pada unit kerja melalui upaya pembangunan Zona Integritas yang sekaligus merupakan tindak lanjut dari penandatanganan fakta integrasi oleh seluruh ASN yang merupakan komitmen untuk tidak melakukan tindakan korupsi.

Sejalan dengan hal tersebut. Dikeluarkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republic Indonesia nomor 52 tahun 2014 tentang pembangunan

zona integritas menuju wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani di lingkungan instansi pemerintah, yang menjabarkan bahwa zona integrasi merupakan predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan wilayah bebas korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih melayani (WBBM) melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan public. Zona integritas merupakan program yang dibentuk baik untuk tingkat daerah maupun nasional.

Tahapan pembangunan Zona Integritas menuju WBK dan WBBM yakni meliputi:

1. Pencanaan pembangunan Zona Integritas.
2. Proses pembangunan Zona Integritas Menuju WBK dan WBBM

Pada penghujung tahun 2021, lahir 558 unit kerja agen pelopor perubahan birokrasi berpredikat Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM). Sebanyak 486 unit kerja ditetapkan sebagai WBK dan 72 unit kerja mendapat predikat WBBM. Predikat ini diberikan kepada unit kerja pelayanan strategis yang pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen kuat untuk mewujudkan budaya kerja birokrasi yang anti-korupsi dan melayani publik dengan prima. Pada tahun 2021 terdapat 259 instansi pemerintah yang terdiri dari 72 kementerian/lembaga, 20 pemerintah provinsi, dan 167 pemerintah kabupaten/kota telah mengusulkan unit kerja pelayanannya untuk dievaluasi oleh Tim Penilai Nasional (TPN). Jumlah tersebut mengalami kenaikan sebesar 188 persen dibandingkan tahun 2019. Jumlah unit kerja yang diusulkan pada 2021 juga meningkat 19 persen dibandingkan tahun 2020. Sebanyak 2.239 unit kerja

diusulkan di tahun 2019, kemudian naik menjadi 3.691 unit kerja di tahun 2020, dan 4.402 unit kerja di tahun 2021.

Provinsi Riau juga telah ikut berpartisipasi dalam melakukan penerapan zona integritas pada lembaga pemerintahannya, yang salah satunya Pengadilan Tinggi Agama Kota Pekanbaru, yang saat ini juga sedang dalam tahap pembangunan. Lembaga tersebut tentunya didukung oleh salah satu instansi yakni Ombudsman RI perwakilan Riau yang ikut menilai kinerja pelayanan public yang nantinya akan menyupport pembangunan zona integritas tersebut. Hal ini sudah sepatutnya dijadikan acuan bagi daerah lainnya di Provinsi Riau untuk turut melakukan pembangunan Zona Integritas dalam rangka pelayanan public yang berdedikasi tinggi, professional, serta bebas KKN. Selain PTA Kota Pekanbaru, Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru kini juga tengah dalam melakukan pembangunan Zona Integritas di lingkungan instansinya.

Pada bulan Januari 2020 lalu, tertangkapnya 2 pegawai Aparatur Sipil Negara di Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru. Yang mana dua pegawai tersebut bekerja sama. Perbuatan yang mereka perbuat ialah membantu para pengguna jasa layanan, dengan pembuatan paspor dengan mudah lebih besar dan biaya lebih besar daripada biaya yang sudah ditetapkan. Untuk pengurusan paspor biasa di harga 600 ribu Rupiah, sedangkan yang VIP 1.5 Juta-1.7 Juta Rupiah. Padahal biaya sebenarnya 350 ribu untuk paspor biasa dan 1 Juta Rupiah untuk paspor yang selesai dalam 1 hari. (*sumber: Tim Pokja Tindak Unit Pemberantasan Pungli Polresta Pekanbaru*).

Sebagaimana kita ketahui bahwa pungutan liar merupakan budaya yang sudah melekat pada instansi pemerintah, yang membuat kerugian pada masyarakat. Walaupun dalam KUHP tidak satupun

ditemukan mengenai tindak pidana pungutan liar (pungli). Namun secara tersirat dapat ditemukan dalam rumusan korupsi pidana beberapa pasal 423 KUHP yang dirujuk pada pasal 12 UU No. 31 Tahun 1999 sebagai tindak pidana korupsi. Maka dari itu, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru menerapkan Zona Integritas untuk Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di lingkungan kantor. Dengan menerapkan zona integritas, Kantor Imigrasi dapat meningkatkan pelayanan public, demi menghilangkan kegiatan pungutan liar. Dalam hal ini, diperlukannya pengkajian dan perencanaan secara matang dan mendalam oleh Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 52 Tahun 2014 tentang pedoman pembangunan zona integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di lingkungan instansi pemerintah, yang mana dalam pembangunan Zona Integritas harus melakukan manajemen perubahan sehingga pembangunan zona integritas dapat menciptakan reformasi birokrasi di Indonesia dengan terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN serta terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan public kepada masyarakat.

Dicanangkannya Pembangunan Zona Integritas pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru berkomitmen untuk mengikuti semua kualifikasi yang harus dilakukan untuk mendapatkan Akreditasi Zona Integritas pada Kantor Imigrasi. Dan dengan itu Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru berkomitmen untuk ikut kompetisi untuk mendapatkan gelar Zona Integritas dengan menandatangani pakta integritas yang ditandatangani oleh Kepala perwakilan Ombudsman Republik

Indonesia Provinsi Riau dan Kepala Kantor Imigrasi Kelas 1 Kota Pekanbaru pada tanggal 22 Juli 2020.

Berdasarkan penjelasan diatas bahwa telah dicanangkannya pembangunan Zona Integritas menuju wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani, serta temuan masalah pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru yang juga tengah dalam tahap pembangunan Zona Integritas dalam rangka reformasi birokrasi agar pemberian pelayanan lebih maksimal dan bebas korupsi.

Tinjauan Pustaka

Pengertian Pelaksanaan

Menurut G.R Terry (2011:10) “pelaksanaan adalah kegiatan meliputi menentukan, mengelompokkan, mencapai tujuan, penugasan orang orang dengan memperhatikan lingkungan fisik, sesuai dengan kewenangan yang dilimpahkan terhadap setiap individu untuk melaksanakan kegiatan tersebut. Mazmanian dan Sebatier yang dikutip dalam Solihin Abdul Wahab (2004:65) Merumuskan proses pelaksanaan (implementasi) sebagai berikut: implementasi (pelaksanaan) adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang undang, namun dapat pula berbentuk perintah atau keputusan badan eksekutif yang penting ataupun keputusan peradilan. Factor factor yang mempengaruhi berhasilnya suatu pelaksanaan, yaitu:

1. Komunikasi, merupakan suatu program yang dapat dilaksanakan dengan baik apalagi jelas bagi para pelaksana, hak ini menyangkut proses penyampaian informasi, kejelasan informasi dan konsistensi informasi yang disampaikan.
2. Resources (sumber daya manusia), salah satu factor utama dalam mencapai

keberhasilan suatu pelaksanaan. Yang mana dengan jumlah staf yang memadai dan dengan mutu yang tinggi menjadikan suatu pelaksanaan perencanaan berhasil.

3. Disposisi, sikap dan komitmen dari pada pelaksanaan terhadap program khususnya dari mereka yang menjadi implementasi program khususnya dari mereka yang menjadi implementer.
4. Struktur birokrasi, yaitu SOP yang mengatur tata aliran dalam pelaksanaan program. Jika hal ini tidak sulit dalam mencapai hasil yang memuaskan, karena penyelesaian masalah masalah akan memerlukan penanganan dan penyelesaian khusus tanpa pola yang baku.

Pembangunan Etika Administrasi Publik

Menurut Soloman dalam Kumorotomo (2011:7), etika merujuk kepada dua hal, pertama, etika berkenaan dengan disiplin ilmu yang mempelajari nilai nilai yang dianut oleh manusia beserta pembenarannya dan dalam hal ini, etika merupakan salah satu cabang filsafat. Kedua, etika merupakan pokok permasalahan di dalam disiplin ilmu itu sendiri yaitu nilai nilai hidup dan hokum hokum yang mengatur tingkah laku manusia.

Sedangkan menurut Setiyono (2014:191), etika adalah istilah yang digunakan untuk merujuk dengan apa yang sering digambarkan sebagai “the science of morality”. Di dalam sector public, etika berperan menjaga keharmonisan antara rakyat dengan institusi public. Etika bekerja manakala institusi public menjalankan tugas sesuai dengan mandate yang diberikan, tidak manipulasi, tidak disalahgunakan dan tidak ditelantarkan. Pelaksanaan prinsip prinsip etika oleh institusi public dapat menimbulkan efek yang sangat baik, yakni munculnya kepercayaan public (public trust)

yang menjadi modal dasar suatu institusi dalam bekerja.

Dengan mengacu ketiga pendapat, maka etika mempunyai fungsi, yaitu sebagai pedoman, acuan, referensi bagi administrasi negara (birokrasi public) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya agar tindakannya dalam birokrasi dijadikan sebagai penilaian baik/buruknya. Pentingnya peranan etika bagi birokrasi tidak mungkin lagi dapat dibesar-besarkan. Birokrasi tidak mungkin berfungsi secara bertanggungjawab tanpa memiliki etika ketika menjalankan urusan kesehariaanya sehingga seyogianya menerapkan suatu tatanan perilaku yang dihormati setiap anggotanya dalam mengelola kegiatan organisasi. Tatanan ini selain dimaksudkan sebagai pedoman dan acuan utama bagi anggota organisasi dalam pengambilan keputusan sehari-hari, juga digunakan untuk memperjelas misi, nilai-nilai dan prinsip-prinsip organisasi, serta mengaitkannya dengan standar perilaku profesional.

Pengertian Pembangunan

Kumrotomo (2011:107) mendefinisikan bahwa pembangunan adalah proses perubahan dari suatu keadaan tertentu kearah keadaan lain yang lebih baik. Haq dalam Pujoalwanto (2014:14) menyatakan bahwa pembangunan memiliki tujuan utama yang harus diprioritaskan yakni menciptakan kondisi yang memungkinkan masyarakat bisa menikmati kesejahteraan kehidupan yang lebih baik. Disini terlihat Haq menekankan bahwa tujuan pokok pembangunan adalah untuk memperluas pilihan tindakan manusia.

Kemudian Budiman dalam Pujoalwanto (2014:14) menyatakan bahwa pembangunan yakni pada akhirnya mesti ditujukan kepada manusianya lagi. Dalam hal ini, manusia yang dibangun adalah manusia kreatif. Dari beberapa pendapat ahli

diatas, dapat disimpulkan bahwa pembangunan merupakan upaya yang dilakukan dengan sengaja dalam rangka perubahan yang lebih baik dengan diharapkan terciptanya kesejahteraan masyarakat, tentunya diperlukan masyarakat yang memiliki jiwa keratif membangun.

Arti Penting Pembangunan Etika Administrasi Publik

Kartasmita dalam Aksa (2010:128) menyatakan bahwa masalah etika dalam birokrasi menjadi keprihatinan (concern) yang sangat besar, karena perilaku birokrasi mempengaruhi bukan hanya dirinya tetapi masyarakat banyak. Disamping itu birokrasi bekerja atas kepercayaan, karena seseorang birokrat bekerja untuk negara dan berarti juga untuk rakyat. Jadi wajar saja jika rakyat mengharap adanya jaminan bahwa para birokrat yang dibiayai oleh negara harus mengabdikan pada kepentingan umum menurut standar etika yang selaras dengan kedudukannya. Disamping itu, tumbuh keprihatinan bukan saja terhadap individu-individu para birokrat tetapi juga terhadap organisasi sebuah system yang cenderung bertambah besar dan bertambah luas kewenangannya yang cenderung mengesampingkan nilai-nilai. Selain itu, Kumrotomo (2011:107-109) mengungkapkan bahwa dalam tugas-tugas pembangunan, aparat administrasi diharapkan memiliki komitmen terhadap tujuan-tujuan pembangunan, baik dalam perumusan kebijakan maupun dalam pelaksanaannya secara efektif dan efisien, sehingga wajarlah jika administrator pembangunan diberikan hak-hak untuk mengambil kebijakan-kebijakan yang diperlukan berdasarkan pertimbangan rasional dan pengalaman yang dimilikinya. Hal ini memerlukan kesadaran dari tiap administrator bahwa mereka mengemban tugas yang harus selalu

dipertanggung jawabkan kepada rakyat.

Pungutan Liar

Pungutan liar terdiri dari dari kata pungutan dan liar. Pungutan berarti bea, iuran, tariff. Kemudian kata liar adalah tidak teratur, tidak mengikuti aturan, tidak resmi, tanpa izin berwenang. Pungutan liar atau pungli adalah pengenaan biayaditempat yang tidak seharusnya biayadikenakan atau dipungut. Pungutan liar banyak dipungut atau dilakukan oleh pejabat atau aparat, pungli termasuk illegal dan digolongkan sebagai KKN. Kemudian dapat diartikan pungutan liar adalah tindakan pungutan yang dilakukan oleh ASN di luar wewenangnya dengan meminta sejumlah uang yang tidak berijin resmi dan dilakukan secara sembunyi sembunyi.

Belum ada undang undang khusus mengatur tentang pungutan liar, tetapi dalam Kitam UU Hukum Pidana di sebutkan di beberapa pasal diantaranya; Pasal 209, 210, 378, 388, KUHP yang disebutkan juga dalam UU No. 31 Tahun 1999 tentang pemberantasan pidana korupsi yang menyatakan bahwa, suatu kejahatan dimana seseorang dengan menguntungkan diri sendiri atau orang lain secara melawan hukum, dengan menyalahgunakan kekuasaannya, memaksa seseorang untuk memberikan sesuatu, untuk membayar atau menerima pembayaran dengan potongan, atau untuk mengerjakan sesuatu bagi dirinya sendiri. . Pungutan liar ini melibatkan dua belah pihak, keduanya saling memberi dan menerima melakukan kontak langsung untuk melakukan transaksi rahasia maupun terang terangan.

Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan tuntutan yang sangat mendasar bagi manajemen pemerintahan modern. Hal ini sesuai dengan pendapat Supriyatna dalam Anggara (2012:567-568) yang menyebutkan bahwa

masyarakat semakin maju membutuhkan pelayanan yang cepat, dihitung dengan nilai ekonomis dan menjamin adanya kepastian. Kemudian Sinambela (2010:5) mengartikan bahwa pelayanan public merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang membentuk proses. Proses pelayanan berlangsung secara terus menerus dan berkesinambungan, meliputi seluruh aspek kehidupan orang dalam masyarakat. Oleh karena itu, dalam gugus intitusi birokrasi pemerintah, pelayanan masyarakat merupakan pelaksanaan tugas tugas pemerintah yang secara langsung memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Prinsip Prinsip dalam Pelayanan Publik

Anggara (2012:590-591) menyatakan bahwa pimpinan dan para penyelenggara pelayanan public menggunakan seperangkat prinsip prinsip praktik etik yang membimbing dan membatasi tindakan tindakan professional mereka. Prinsip prinsip etis tersebut dipandang sebagai kewajiban, standar, tugas, dan tanggung jawab. Prinsip prinsip ini akan mempermudah pimpinan dan para penyelenggara pelayanan public dalam menyelenggarakan pelayanan public dalalam menyelenggarakan pelayanan public.

1. Pimpinan dan para penyelenggara pelayanan public mengutamakan tanggung jawab melayani kesejahteraan individu atau kelompok, yang meliputi perbaikan kondisi kondisi social.
2. Pimpinan dan para penyelenggara pelayanan memahulukan dan mengutamakan tanggung jawab dan profesinya daripada kepentingan pribadinya.

3. Pimpinan dan para penyelenggara pelayanan public tidak membedakan latar belakang keturunan, warna kulit, agama, umur, jenis kelamin, warga negara, serta berusaha mencegah serta menghapuskan diskriminasi dalam memberikan pelayanan, dalam tugas tugas serta dalam praktik praktik kerja.
4. Pimpinan dan para penyelenggara pelayanan public melaksanakan tanggung jawab demi mutu dan keluasan pelayanan yang diberikannya.
5. Menghargai dan mempermudah/mewujudkan partisipasi penerima pelayanan.

Sadarmayanti (2013:248) menyatakan bahwa pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan harus mengandung unsur:

1. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah mengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang undangan.
3. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Reformasi Birokrasi

Penyangga utama reformasi adalah tata pemerintahan yang baik, yang salah satu

dasar utamanya adalah birokrasi yang baik. Terdapat tiga indikator birokrasi yang baik menurut Eko Prasajo (2013), yakni:

1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.
2. Bebas KKN (Korupsi, Kolusi, Nepotisme).
3. Akuntabilitas Kinerja

Menurut Rewansyah (2008), sasaran reformasi birokrasi adalah membentuk:

1. Birokrasi yang bersih (bebas dari praktek KKN melalui pembenahan system pengelolaan anggaran, perbaikan kesejahteraan pegawai, peningkatan pengawasan dan penegakan hukum).
2. Birokrasi yang efisien dan efektif (dilakukan melalui program penghematan penggunaan sumber daya, metoda dan waktu)
3. Birokrasi yang transparan (pembukaan ruang public dan public dapat mengakses secara luas penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum)
4. Birokrasi yang melayani (pengubahan birokrasi yang primodialisme atau minta dilayani menjadi birokrasi yang melayani masyarakat)
5. Birokrasi yang terdesentralisasi (pendelegasian kewenangan pengambilan keputusan kepada aparatur terdepan).

Reformasi birokrasi merupakan sebuah proses sistematis atau perubahan yang direncanakan dengan sengaja, demi system penyelenggaraan pemerintahan yang baik oleh para birokrat atau dalam rangka mewujudkan prinsip prinsip pada good governance atau tata pemerintahan yang lebih baik. Reformasi birokrasi dalam penelitian ini selaras dengan diterbitkannya Peraturan Presiden nomor 81 tahun 2010 tentang Grand Design reformasi birokrasi yang mengatur tentang pelaksanaan program reformasi birokrasi. Peraturan tersebut menargetkan tercapainya 3 sasaran hasil utama yaitu, peningkatan kapasitas dan akuntabilitas organisasi, pemerintah yang

bersih dan bebas korupsi, serta peningkatan waktu pelayanan public.

Visi dan Misi Reformasi Birokrasi Republik Indonesia

Terdapat visi reformasi birokrasi Indonesia yang tercantum dalam lembaran Grand Design reformasi birokrasi nomor 81 tahun 2010 yaitu "terwujudnya pemerintahan kelas dunia". Visi tersebut menjadi acuan dalam mewujudkan pemerintahan kelas dunia, yaitu pemerintahan yang professional dan berintegritas tinggi yang mampu menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat dan manajemen pemerintahan yang demokratis agar mampu menghadapi tantangan abad ke 21 melalui tata pemerintahan yang baik pada tahun 2025. Sedangkan misi reformasi birokrasi Indonesia adalah:

1. Membentuk atau menyempurnakan peraturan perundang undangan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.
2. Melakukan penataan dan penguatan organisasi, tatalaksana, manajemen sumber daya manusia aparatu, pengawasan, akuntabilitas, kualitas pelayanan public, mindset, dan cultural set,
3. Mengembangkan mekanisme control yang efektif.
4. Mengelola sengketa administrasi secara efektif dan efisien

Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani

Zona Integritas

Zona Integritas merupakan predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan wilayah bebas korupsi (WBK) dan wilayah birokrasi bersih melayani (WBBM) melalui reformasi

birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan public, serta reformasi birokrasi di lingkungan kerja yang menjadi tanggung jawabnya, yang diawali dengan penandatanganan Pakta Integritas oleh seluruh pegawainya. Penerapan pembangunan Zona Integritas telah dilakukan oleh 288 pemda dan 62 kementerian, dan Provinsi Riau, Kota Pekanbaru merupakan salah satu daerah yang mulai turut melaksanakan kebijakan pembangunan Zona Integritas di instansinya yaitu Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru.

Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani

Wilayah bebas korupsi (WBK) merupakan predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan system manajemen SDM, penguatan pengawasan dan penguatan akuntabilitas kinerja. Sedangkan, wilayah birokrasi bersih melayani (WBBM) merupakan predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan system manajemen SDM, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja serta peningkatan kualitas pelayanan public.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Proses penelitian kualitatif melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan-pertanyaan dan prosedur prosedur, mengumpulkan data yang spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema yang khusus ketema-tema umum, dan menafsirkan makna data dan

menafsirkan setiap makna data yang diperoleh.

Pengumpulan data dalam penelitian ini didapat dari surat kabar elektronik. Penelitian ini dilakukan secara bertahap dari observasi, pengumpulan data, serta dokumentasi dan wawancara dengan beberapa informan yang telah dipilih oleh peneliti sebagai narasumber dalam penelitian ini. Adapun informan atau narasumber dalam penelitian ini berjumlah 4 orang yaitu Sekretaris Kepala Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, Kepala Tata Usaha Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, Petugas Pelayanan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, Pengguna Jasa Pelayanan Paspor Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.

Hasil dan Pembahasan

Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas Menuju WBK dan WBBM di Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru

Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru telah menerapkan Pembangunan Zona Integritas Menuju WBK dan WBBM dengan melaksanakan program yang sudah ditetapkan oleh MenPAN-RB melalui peraturan MenPAN-RB No. 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas Menuju WBK dan WBBM. Dalam pelaksanaan peraturan tersebut, peneliti melakukan analisis menggunakan Kriteria Birokrasi yang baik menurut Eko Prasajo (2013) untuk mencapai predikat Zona Integritas.

“ Tahapan program pembangunan Zona Integritas Pada Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru, yang pertama pimpinan dan seluruh staff dan pegawai honorer berkomitmen untuk melakukan Pembangunan Zona Integritas, selanjutnya kita siap untuk dicanangkannya zona integritas dengan menandatangani pakta integritas pada awal tahun 2020”. (Wawancara dengan Sekretaris Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI

Pekanbaru, Buk Nilla., 16 Juni 2021).

“Sepakat berkomitmen dalam pembangunan zona integritas pada kantor imigrasi kota pekanbaru, kami seluruh jajaran pemimpin dan staff mengikuti segala rangkaian rencana pembangunan zona integritas untuk menuju wilayah bebas korupsi dan wilayah birokrasi bersih melayani. Beberapa telah kami laksanakan seperti, peningkatan kualitas pelayanan public, bebas KKN, akuntabilitas kinerja. Dari beberapa yang telah saya sebutkan tadi, terkendalanya dalam melaksanakan pembangunan zona integritas yaitu akuntabilitas kinerja. Yang mana pegawai harus membentuk budaya kerja yang lebih sehat serta bertanggung jawab akan kinerja yang dilakukan, begitupula dengan pemimpin yang selalu mengingatkan dalam hal akuntabilitas kinerja tersebut”. (Wawancara dengan Kasubag Tata Usaha, Bapak Syafriadi Lubis, S.T., M.Si., 15 Juni 2021)

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru telah mempersiapkan program – program untuk menunjang pelaksanaan pembangunan zona integritas. Yang mana program – program tersebut telah dilaksanakan demi mendapatkan predikat Zona Integritas pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru. Penelitian ini mengacu pada teori Kriteria Birokrasi yang baik menurut Eko Prasajo (2013), yang di jabarkan sebagai berikut:

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Perspektif pertama dalam kriteria birokrasi yang baik adalah peningkatan kualitas pelayanan public. Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan public, istilah kualitas pelayanan public tentunya tidak dapat dipisahkan terhadap persepsi tentang kualitas pelayanan. Keberhasilan dalam peningkatan kualitas pelayanan public, tentunya harus mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang ada. Begitupula pada saat ini Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru, selalu

mengikuti Standar Operasional Prosedur yang ada. Kantor Imigrasi Kelas I Pekanbaru memperbaharui Standar Operasional Prosedur (SOP), yang mana sebelumnya pembuatan paspor memakan waktu 4 hari kerja sejak wawancara (Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2015 tentang Keimigrasian) dan sekarang hanya memakan waktu 3 hari kerja bahkan lebih cepat (Peraturan Pemerintah Nomor 28 Tahun 2019 tentang keimigrasian).

Dalam peningkatan kualitas pelayanan public, Kantor Imigrasi Kota Pekanbaru memiliki banyak inovasi untuk peningkatan kualitas pelayanan public. Adapun hasil wawancara mengenai pelayanan public:

“ Kantor imigrasi memiliki inovasi pelayanan public yang bisa dirasakan langsung oleh masyarakat, sehingga masyarakat mengetahui seberapa mumpuni nya kualitas pelayanan yang kami berikan kepada pengguna jasa di kantor imigrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan public. Kantor imigrasi memberikan pelayanan yang prima serta terdapatnya pelayanan pengajuan paspor online. Terdapat inovasi baru yang dikhususkan dalam pembangunan zona integritas saat ini. Yang pertama program yang kami usung dalam peningkatan kualitas pelayanan public, yaitu: 1. Jam pelayanan full melayani masyarakat. 2. Lapis, Layanan Antar Paspor untuk disabilitas. 3. Screen Mirroring System. 4. E-fast. 5. SIP. 6. JempolHAM. 7.E-Perdim”(Wawancara dengan Kasubag Tata Usaha, Bapak Syafriadi Lubis, S.T., M.Si., 15 Juni 2021).

Berikut lebih jelasnya mengenai program program yang disebutkan diatas, yaitu:

1. Jam pelayanan setiap saat.

Jam pelayanan tersebut ada pada pukul 07.30-16.00 WIB, tanpa adanya jam istirahat. Pelayanan tersebut menggunakan system piket pada jam makan siang secara bergantian. Sehingga para pemohon paspor

dapat melakukan pengajuan bahkan jam makan siang sekalipun

2. LAPIS (Layanan Antar Paspor Untuk Disabilitas)

Merupakan inonasi layanan berbasis HAM Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Melalui program ini pemohon petugas akan mengantarkan paspor bagi kelompok disabilitas ke rumah mereka secara langsung. Hal ini mampu menjawab tantangan guna meminimalisasi penularan Covid-19 terutama bagi mereka kelompok rentan. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru berharap inovasi ini tidak cukup disini saja namun dapat lebih mengoptimalkan guna peningkatan kualitas pelayanan public.

3. Screen Mirroring System.

Program pada pengambilan gambar yang dilakukan oleh petugas untuk foto pada paspor, yang dapat dilihat oleh pemohon dalam priview foto. Sehingga foto yang diinginkan sesuai dengan kemauan pemohon.

4. E-FAS (Electronic For Aplicate System)

Aplikasi yang digunakan bagi warga tenaga kerja asing yang akan melakukan permohonan keimigrasian.

5. SIP (System Informasi Paspor)

SOP dalam pembuatan paspor selesai dalam 3 hari setelah melakukan pembayaran, namun terkadang bisa selesai lebih cepat. Untuk mengetahui paspor yang kita ajukan telah selesai serta mengurangi kepadatan orang yang berada di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dalam situasi pada saat ini, kantor imigrasi kota pekanbaru memiliki aplikasi yang memberitahukan pemohon bahwasannya paspor telah selesai yang disebut SIP.

6. JempolHAM (Jemput Bola Berbasis HAM)

Diberikan bagi kelompok rentan atau yang pemohon yang sedang sakit yang

tidak dapat datang ke kantor, penyandang disabilitas dan lansia umur 65 tahun. Pemohon tidak perlu datang ke kantor, cukup menghubungi pegawai Kantor Imigrasi dan melengkapi berkas-berkas. Pegawai Kantor Imigrasi yang akan datang ke rumah pemohon.

7. E-Perdim.

E-Perdim merupakan inovasi pelayanan terbaru yang dikeluarkan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, yang mana sebelumnya pemohon melakukan mengisi formulir secara manual, namun sekarang dapat mengisi formulir terkait permohonan pembuatan paspor secara online pada smartphone yang dimiliki masyarakat.

Dengan pelayanan yang disebutkan di atas menunjukkan kualitas pelayanan yang diberikan serta meningkatnya jumlah pelayanan yang diberikan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, termasuk dalam target pencapaian peningkatan kualitas pelayanan publik.

Adapun mengenai Pelayanan yang dirasakan oleh salah satu pengguna jasa Kantor Imigrasi yaitu, pelayanan pengambilan nomor antrian online pada aplikasi Antrian Paspor Online yang bisa di download pada Playstore maupun App Store.

“Selaku pengguna jasa diberikan kemudahan untuk menggunakan aplikasi pengambilan nomor antrian online hanya pada smartphone, yang mana tidak perlu ke kantor untuk hanya mengambil nomor antrian saja. Penggunaan aplikasi yang mudah dan informasi yang diberikan pada saat penjadwalan pembuatan paspor ke kantor. Tetapi, kita harus terlebih tau dahulu kapan Kantor Imigrasi membuka Layanan pengambilan nomor antrian online, yang dapat kita akses pada Official Instagram Kanim Pekanbaru, yang mana akan memberikan Informasi seputar pelayanan yang ada pada

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.”(Wawancara dengan pengguna jasa layanan, Buk Widya Febrianti, 16 Juni 2021).

“Dengan adanya inovasi baru dalam peningkatan kualitas pelayanan public, para pengguna jasa layanan sangat diberikan kemudahan, serta para pegawai sangat ramah dan kooperatif dalam memberikan pelayanan yang ada. Namun, terdapat kendala yaitu pembatasan nomor antrian dalam pendaftaran di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru”(Wawancara dengan pengguna jasa layanan, Pak Restu Wiguna, 17 Juni 2021).

Untuk mengetahui kualitas pelayanan public yang diberikan, tentu saja melalui kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan suatu pengukur kualitas pelayanan public yang diberikan. Jika kepuasan masyarakat rendah maka kualitas pelayanan yang diberikan juga rendah dan begitu pula sebaliknya. Ada beberapa para ahli yang memberikan definisi mengenai kepuasan masyarakat atau ketidakpuasan pelanggan.

Kepuasan masyarakat adalah respon dari perilaku yang ditunjukkan oleh pelanggan dengan membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan. Apabila hasil yang dirasakan di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa, kurang puas atau bahkan tidak puas. Namun sebaliknya, bila sesuai dengan harapan yang ia harapkan, maka masyarakat akan puas dan bila kinerja melebihi harapan masyarakat akan sangat puas.

“saat ini Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, selalu memiliki angka yang bagus dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK), yang mana ini kami terapkan setiap bulan untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat yang didapat dari survey pelayanan dari masyarakat dan hasil survey kepuasan masyarakat selalu kami posting di web resmi serta media social Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Kami selalu mendapatkan

penilaian yang terus meningkat setiap bulannya, dan kami memiliki campaign yaitu "Bantu Kami Jadi Lebih Baik" artinya setiap saran atau masukan yang diberikan kepada kami menjadi evaluasi kedepannya untuk lebih baik lagi".

(Wawancara dengan Kasubag Tata Usaha, Bapak Syafriadi Lubis, S.T., M.Si., 15 Juni 2021)

Kepala Bagian Tata Usaha, Bapak Syafriadi Lubis, S.T. menerangkan bahwasannya indeks kepuasan masyarakat ditinjau dari survey yang ada pada web resmi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, dan juga dipublish di laman media social resmi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru telah melakukan peningkatan kualitas pelayanan public yang sangat signifikan dari hal perilaku pegawai sampai pelayanan yang diberikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada, serta inovasi inovasi yang ada yang memberikan kemudahan pengguna jasa dalam melakukan pelayanan pembuatan paspor, sehingga masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.

Bebas Korupsi Kolusi Nepotisme (KKN)

Tujuan utama dalam pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) adalah untuk pencegahan korupsi, kolusi dan nepotisme dan meningkatkan kualitas pelayanan public. Dalam Pembangunan Zona Integritas tentunya harus menghilangkan segala bentuk tindakan KKN pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru khususnya perbuatan pungli. Yang mana perbuatan tersebut merupakan suatu bentuk hal yang sangat tercela pada Instansi Pelayanan Publik. Untuk memberantas kegiatan pungli tersebut, tentu saja dengan meningkatkan kualitas pelayanan public, para pegawai harus memberikan pelayanan yang prima

dalam melayani masyarakat dalam hal apapun. Tidak adanya diskriminasi dalam hal fisik maupun kesenjangan sosial.

Kantor Imigrasi berusaha terhadap penghapusan tindak KKN tersebut dengan melakukan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik serta menerapkan kedisiplinan dan menghilangkan budaya KKN pada lingkungan kerja.

"Kantor Imigrasi Kelas I TPI Kota Pekanbaru dalam Bebas Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN), terus meningkatkan Pelayanan Publik. Dimana jika pelayanan public ditingkatkan dan masyarakat puas dengan pelayanan yang kita berikan. Maka, masalah KKN tidak ada lagi. Dan juga kami selalu mengawasi pergerakan pelayanan, seperti harga dalam pembuatan paspor sudah tercantum pada dinding luar kantor imigrasi kelas I Pekanbaru, yang mana tidak adanya tindakan pungli dan pembuatan paspor yang telah ditentukan untuk hari itu dengan antrian paspor online. Dimana antrian tersebut, guna membatasi pelayanan yang akan diberikan pada saat pandemic ini" (Wawancara dengan Kasubag Tata Usaha, Bapak Syafriadi Lubis, S.T., M.Si., 15 Juni 2021).

Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, telah menghilangkan tindakan menyimpang seperti fenomena yang saya angkat yaitu pungli. Dengan meningkatkan kualitas pelayanan public yang sekarang dijalani, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru percaya akan tidak adanya hal yang menyimpang yang terjadi lagi. Serta, membuka unit pelayanan keimigrasian pada Mall Pelayanan Publik, untuk menekan atau tidak sama sekali terjadinya kegiatan menyimpang seperti pungli. Karena, pada Mall Pelayanan Publik memiliki transparansi yang tinggi. Seperti yang dikatakan Bapak Syafriadi Lubis, Selaku Kasubag Tata Usaha Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.

Inspeksi mendadak atau sidak yang dilakukan oleh Kantor Wilayah Riau (Kementrian Hukum dan HAM Provinsi

Riau) rutin dilakukan guna melihat bagaimana pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, apakah sudah sesuai Standar Operasional (SOP) yang ada atau belum, dan juga selalu memberitaukan selalu menggunakan masker serta jaga jarak saat melayani masyarakat dalam keadaan pandemic saat ini.

Kemudian berdasarkan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti mengenai bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru bersungguh – sungguh dalam menghilangkan budaya tersebut dengan lebih meningkatkan kualitas pelayanan public, dengan menghadirkan inovasi inovasi pelayanan yang ada serta memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Dilihat dari Indeks Persepsi Korupsi, masyarakat juga sudah bisa mengetahui proses pembuatan paspor dengan persyaratan yang ada, mudah dimengerti serta biaya yang telah tertera, seiring pelayanan yang diberikan bagus maka tidak adanya lagi kegiatan Punugutan Liar (Pungli) yang dirasakan oleh masyarakat dan merugikan masyarakat. Selain peningkatan kualitas pelayanan public kantor imigrasi juga memberikan kemudahan pada masyarakat dalam pengaduan masyarakat, yang mana hal ini jika terjadi kegiatan yang menyimpang ataupun kualitas pelayanan yang diberikan tidak merasa puas, pihak imigrasi akan menindaklanjuti perbuatan tersebut. Sehingga tidak ada terjadinya lagi kegiatan – kegiatan yang menyimpang.

Akuntabilitas Kinerja

Akuntabilitas kinerja adalah perwujudan kewajiban suatu instansi pemerintah untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan/kegagalan pelaksanaan program dan kegiatan dalam mencapai misi dan tujuan organisasi. Program ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas

dan akuntabilitas kinerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru.

Adapun target yang ingin dicapai dalam program ini yaitu meningkatnya kinerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru menuju Wilayah Bersih dan Melayani (WBBM) dan meningkatnya akuntabilitas Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru menuju Wilayah Bersih dan Melayani (WBBM).

Dari hasil observasi peneliti, hal – hal yang telah dilakukan oleh Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, yaitu pengelolaan akuntabilitas kinerja melalui proses kegiatan membuat dokumen perencanaan kerja jangka menengah yang tertuang dalam rencana strategis yang berorientasi pada hasil. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru juga menyusun laporan kinerja secara tepat waktu, pelaporan kinerja tersebut harus memberikan informasi kinerja Laporan Kinerja (LK), serta terdapat upaya peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang menangani akuntabilitas kinerja dengan melakukan dan mengikutsertakan pegawai dalam bimtek/diklat/sosialisai penyusunan Laporan Kinerja (LK), dan pengelolaan akuntabilitas kinerja yang dilaksanakan oleh SDM yang kompeten.

Kemudian untuk mengukur pencapaian program digunakan indikator – indicator yaitu keterlibatan pimpinan dan pengelolaan aktifitas kinerja. Dalam keterlibatan pimpinan, pimpinan terlibat didalam penyelenggaraan system akuntabilitas kinerja. Salah satu komponen yang termasuk didalamnya adalah dokumen perencanaan strategis Kantor Imigrasi Kela I TPI Pekanbaru karena dokumen tersebut menyajikan arah pengembangan yang diinginkan dengan memperhatikan kondisi Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru termasuk sumber daya yang dimiliki, strategi pencapaian, serta ukuran keberhasilan. Sedangkan untuk

pengelolaan aktifitas kinerja terdiri dari pengelolaan data kinerja, pengukuran kinerja, dan pelaporan kinerja.

“keterlibatan terhadap pemimpin tentu saja berpengaruh kepada pelaksanaan meningkatkan akuntabilitas kinerja pada pegawai, sebab dorongan dorongan pada saat melaksanakan Apel pagi dari Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, Bapak Syahrioma Delavino dan tentu saja saya selaku ketua pelaksana ketua program Zona Integritas, Bapak Syafriadi Lubis. Tidak henti-hentinya untuk selalu mengingatkan kepada para pegawai Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru terhadap kinerja yang harus terus ditingkatkan serta dipertanggungjawabkan atas apa yang telah dikerjakan. Sebagaimana dalam pembangunan Zona Integritas Peningkatan Akuntabilitas Kinerja wajib kita laksanakan serta mempertahankan apa yang kita kerjakan. Sudah terdapat target yang ingin dicapai, kita harus bisa mencapai target tersebut” (Wawancara dengan Kasubag Tata Usaha, Bapak Syafriadi Lubis, S.T., M.Si., 15 Juni 2021).

Memang benar adanya keterlibatan pemimpin dalam penyelenggaraan peningkatan akuntabilitas kinerja sangat berpengaruh besar terhadap hasil yang dicapai pada sebuah instansi. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru dalam hal perjanjian kinerja dan target kinerja telah melaksanakan kegiatan sebagai berikut, dalam mencapai akuntabilitas kinerja yang baik:

1. Penerapan Aplikasi Absensi Finger Print berbasis SIMPEG untuk memantau tingkat disiplin kehadiran pegawai sebagai dasar pembayaran tunjangan kinerja.
2. Pelaksanaan Apel rutin pagi dan sore setiap hari serta memberlakukan barisan introspeksi bagi pegawai yang tidak mengikuti apel.
3. Pengelolaan anggaran berbasis kinerja melalui Sub Bagian Keuangan dan Rumah Tangga dengan melakukan konsistensi terhadap pengelolaan dan

nilai indikator Kinerja Pelaksanaan Anggaran.

4. Melaksanakan kegiatan Penatausahaan BMN.
5. Menyelenggarakan kegiatan pembinaan dan pengawasan serta pengendalian target kinerja di lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru untuk melihat permasalahan serta solusi pemecahan masalah yang dihadapi agar dapat menghasilkan keputusan yang mampu memberikan solusi konkrit.

“Dalam meningkatkan Akuntabilitas Kinerja, Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru selalu terdapat penyusunan evaluasi dan juga terdapat indikator penilaian dalam segi anggaran dan kinerja. Dan juga pada manajemen SDM selalu berorientasi pada profesionalitas dan diberi kesempatan untuk mengikuti diklat, program promosi rotasi yang transparan” (Wawancara dengan Sekretaris Kepala Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, Buk Nilla., 16 Juni 2021.)

Adapun mengenai upaya peningkatan akuntabilitas kinerja, bahwa keterlibatan pimpinan dalam penyusunan rencana kerja tahun 2021. Dalam penilaian setiap kinerja, terdapat pemantauan pencapaian kinerja organisasi. Untuk capaian kinerja organisasi, perlunya pengukuran kinerja. Pengukuran kinerja merupakan salah satu alat untuk mendorong terciptanya akuntabilitas kinerja akan menunjukkan seberapa besar kinerja manajerial yang dicapai, seberapa bagus kinerja financial organisasi, dan kinerja lainnya yang menjadi dasar penilaian akuntabilitas.

Dalam upaya mengimplementasikan Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP) Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru terus melaksanakan berbagai upaya perbaikan, dengan tujuan untuk mendorong terwujudnya pemerintahan yang baik (good governance) dan tercapai Zona Integritas di Kantor Imigrasi Kelas I TPI

Pekanbaru.

“Uraian yang sudah diuraikan, merupakan Laporan Kinerja Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru tahun 2020 ini menyajikan informasi atas hasil – hasil kinerja yang dicapai periode Daftar Isi Pelaksanaan Anggaran (DIPA) Tahun 2020 secara menyeluruh, dalam upaya meningkatkan pelayanan dan penegakan hukum keimigrasian agar dapat memberikan nilai tambah dan kemanfaatan secara real bagi masyarakat. Berbagai keberhasilan maupun kekurangan sebagaimana tercermin dalam capaian kinerja indicator kinerja utama (Key Performance Indicators), telah tergambarkan secara rinci pada table. Secara umum target-target sasaran yang tercermin dalam indicator Kinerja Utama berhadil dicapai dan terhadap indicator kinerja yang tidak mencapai target 100% untuk meningkatkan capaian indicator outcome yang telah diperjanjikan dalam Perjanjian Kinerja, koordinasi, pelaksanaan kebijakan dan meningkatkan efektivitas instrument kebijakan dari program dari Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia RI dan stakeholder”(Wawancara dengan Kasubag Tata Usaha, Bapak Syafriadi Lubis, S.T., M.Si., 15 Juni 2021).

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil observasi dalam pelaksanaan peningkatan akuntabilitas kinerja di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru, benar adanya. Dengan mengikuti seluruh prosedur/tata cara yang ada dalam PermenPAN RB No 10 Tahun 2019 tentang pedoman pembangunan Zona Integritas (ZI), yang mana dikatakan dalam Penguatan Akuntabilitas Kinerja keterlibatan pemimpin sangat berpengaruh pada penguatan akuntabilitas kinerja serta Pengelolaan Akuntabilitas Kinerja. Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru telah melakukan seperti yang telah disebutkan sebelumnya, walaupun hasil yang ingin dicapai belum 100%. Namun Kantor Imigrasi Kelas I TPI Pekanbaru terus berusaha agar tercapainya Akuntabilitas Kinerja yang diinginkan,

sehingga gelar Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani tercapai.

Kesimpulan

1. Pelaksanaan Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi, Bersih, Melayani di Kantor Imigrasi Kelas I TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Pekanbaru masih dikatakan belum terpenuhi pada suatu poin. Dapat dilihat pada akuntabilitas kinerja, yang mana dikatakan belum sepenuhnya tercapai akan akuntabilitas kinerja yang mereka lakukan. Namun, mereka mengupayakan agar terus meningkatkan akuntabilitas kinerja mereka. Pada poin lain dalam pelaksanaan pembangunan zona integritas yaitu peningkatan kualitas pelayanan public, sudah terbilang bagus. Sebagaimana, dapat dilihat pada jam pelayanan pada jam makan siang tetap ada, diberlakukannya jam piket secara bergiliran terhadap semua pegawai. Sehingga para pengguna jasa layanan, dapat membuat pada jam makan siang dan juga bertambahnya inovasi inovasi yang menunjang dalam peningkatan kualitas pelayanan public di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru. Pada poin Bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme, saya setuju akan hal yang disampaikan oleh Bapak Syafri selaku Humas di Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru, yang mana bahwa kualitas pelayanan yang baik maka tidak adanya lagi kegiatan menyimpang seperti pungli. Karena , sudah terpampang jelas berbagai prosedur dan biaya pembuatan paspor yang ada pada lingkungan Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru.
2. Kendala – kendala dalam Pembangunan Zona Integritas Kantor Imigrasi Kelas I Kota Pekanbaru yakni tertanamnya

budaya kerja lama, yang mana kurang disiplin terhadap kinerja membuat pengelolaan akuntabilitas kinerja yang tidak sesuai target. Akuntabilitas kinerja sangat penting dalam pembangunan zona integritas, karena segala bentuk perencanaan dan yang ingin dicapai dalam kinerja harus jelas.

Daftar Pustaka

- Aksa, Ahmad Husnan, 2010, *Etika Administrasi Publik Peranannya dalam Mewujudkan Good Governance*, vol.1, hal.127-132.
- Anggara,Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara*. Bandung : CV Pustaka Setia. Hlm 567-568. Bertens, K. 2007. *Etika*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2011. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta : PT Raja Grafinso Persada.
- Mazmanian, Daniel A and Paul A. Sabatier. 1983. *Implementation and Public Policy*, Scott Foresman and Company, USA
- Prasodjo, Eko dan Kurniawan, Teguh. (2008) *Reformasi Birokrasi dan Good Governance : Kasus Best Practices dari Sejumlah Daerah di Indonesia*. Jurnal FISIP Universitas Indonesia. Hlm. 2-9
- Pujoalwanto, Basuki. 2014. *Perekonomian Indonesia: Tinjauan Historis, Teoritis, dan Empiris* Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rewansyah, Asmawi. 2008. *Reformasi Birokrasi*, Jakarta.
- Sedarmayanti.2013. *Reformasi Administrasi Public, Reformasi Birokrasi Dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung : PT Refika Aditama
- Setiyono, Budi. 2014. *Pemerintahan dan Manajemen Sektor Publik*. Jakarta : Center of Academic Publishing Service
- Sinambela. Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Solihin, Abdul Wahab, 2008. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. UPT Penerbitan Universitas Muhammadiyah, Malang. Hlm 68.
- Terry, George R. 2009. *Prinsip Prinsip Manajemen*, Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Wakhid, Ali Abdul. 2011. *Eksistensi Konsep Birokrasi*. TAPIS, 7(13), 137-138.