

PENGARUH PENERAPAN ZONA INTEGRITAS TERHADAP TINGKAT KEPERCAYAAN MASYARAKAT DI KABUPATEN PRINGSEWU (Studi Pada Unit Layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap)

Satrio^{1*}, Eko Budi Sulistio²

^{1,2} Universitas Bandar Lampung, Bandar Lampung, Indonesia

Korespondensi : satrio.20111046@ubl.ac.id

ABSTRAK

Fokus pada penelitian ini adalah terkait dengan penerapan Zona Integritas pada unit layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kabupaten Pringsewu sebagai salah satu instansi Zona Integritas penyedia layanan publik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan dan pengaruh penerapan Zona Integritas terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Penelitian ini dilakukan dengan pendekatan kuantitatif, dengan teknik analisis deskriptif dan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antar variabel. Hasil dari penelitian ini membuktikan adanya hubungan yang linear antara penerapan Zona Integritas dan tingkat kepercayaan masyarakat, serta adanya pengaruh yang signifikan dari penerapan Zona Integritas terhadap tingkat kepercayaan masyarakat. Penelitian ini memuat kebaruan tentang hubungan linear antara variabel yang diteliti, sehingga diharapkan dapat memberikan manfaat secara teoritis untuk merangsang penelitian selanjutnya terkait topik yang serupa.

Kata Kunci : Zona Integritas; SAMSAT; tingkat kepercayaan masyarakat.

ABSTRACT

The focus of this research is related to the implementation of the Integrity Zone in the One Roof Single Administration System (SAMSAT) service unit in Pringsewu Regency as one of the Integrity Zone agencies providing public services. This study aims to analyze the relationship and influence of the implementation of the Integrity Zone on the level of public trust. This research was conducted with a quantitative approach, with descriptive analysis techniques and simple linear regression analysis to determine the relationship and influence between variables. The results of this study prove the existence of a linear relationship between the implementation of the Integrity Zone and the level of public trust, as well as a significant influence of the implementation of the Integrity Zone on the level of public trust. This research contains novelty about the linear relationship between the variables studied, so it is expected to provide theoretical benefits to stimulate further research related to similar topics.

Keywords : Integrity Zone; One Roof Single Administration System; public trust.

A. PENDAHULUAN

Reformasi Birokrasi di Indonesia dikelompokkan dalam tiga periode penerapan yaitu mulai periode tahun 2010-

2014, 2015-2019, dan 2020-2024: artinya saat ini proses reformasi birokrasi sudah memasuki fase akhir dari rangkaian periode reformasi birokrasi tersebut. Hal

itu sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi. Dan pada fase terakhir ini reformasi birokrasi di fokuskan pada tiga keadaan yakni, akuntabilitas birokrasi yang bersih, birokrasi yang berkompetensi tinggi, dan pelayanan publik yang prima untuk mewujudkan pemerintahan berkelas dunia seperti yang tersurat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Road Map Birokrasi 2020-2024. Dari target reformasi birokrasi tersebut Presiden Republik Indonesia Joko Widodo memprioritaskan perwujudan pemerintahan yang sederhana, simpel, tanggap dan cekatan.

Terkait dengan hal itu, sebagai upaya menjalankan tuntunan presiden dan mengakselerasi perwujudan target reformasi birokrasi yang tercantum pada road map reformasi birokrasi 2020-2024, utamanya terkait birokrasi yang bersih dan memiliki akuntabilitas tinggi, dan pelayanan publik yang prima, maka penting untuk dibangun Zona Integritas (ZI) pada unit kerja/ satuan kerja sebagai pilot project percontohan. Oleh karena itu, aktualisasi Pembangunan Zona Integritas yang merupakan bentuk miniatur penerapan reformasi birokrasi pada unit kerja/ satuan kerja, diutamakan pada unit kerja/ satuan kerja yang memberikan pelayanan masyarakat secara langsung. Dari pelaksanaan pembangunan Zona Integritas ini diharapkan mampu menuju predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) serta bisa menjadi teladan bagi unit kerja/ satuan kerja lain terkait perwujudan tata kelola yang baik sekaligus penerapan pelayanan publik yang

prima dan berintegritas.

Dari prioritas pelaksanaan reformasi birokrasi yang masih berfokus pada upaya mewujudkan pelayanan publik yang prima dan bebas dari korupsi, tentu dapat ditarik kesimpulan bahwa kondisi pelayanan publik di Indonesia masih belum optimal untuk dikatakan prima dan bersih dari korupsi. Termasuk di Provinsi Lampung yang sempat menjadi sorotan masyarakat dan media nasional terkait kualitas pelayanan dan juga pelaksanaan pembangunan yang masih kurang optimal. Menurut data dari Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia, Provinsi Lampung masuk dalam daftar 10 provinsi terkorup di Indonesia berdasarkan total kasus korupsi yang ditangani KPK dari tahun 2004-2023.

Tabel 1. Provinsi Terkorup Di Indonesia

No.	Provinsi	Total Kasus
1.	Jawa Barat	138
2.	Sumatera Utara	84
3.	DKI Jakarta	70
4.	Riau	70
5.	Jawa Tengah	67
6.	Sumatera Selatan	56
7.	Kalimantan Timur	38
8.	Lampung	36
9.	Papua	36
10.	Banten	27

Sumber: Publikasi KPK (2023)

Hal tersebut tentu mencerminkan pemerintahan yang tidak berintegritas dan bertolak belakang dari upaya reformasi birokrasi yang menjadi prioritas skala nasional dengan mewujudkan Zona Integritas (ZI) tersebut. Menurut Pasolong (2017), “semakin baik kepemimpinan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin naik tingkat kepercayaan masyarakat (high trust)”.

Kepercayaan masyarakat akan

semakin naik apabila masyarakat menerima pelayanan yang baik dan memuaskan akan pelayanan tersebut. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa nilai keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dinilai dari tingkat kepuasan penerima layanan. Kepuasan pelayanan akan tercapai apabila penerima layanan mendapatkan sesuai dengan apa yang diperlukan dan diinginkan.

Terkait dengan uraian diatas, peneliti bermaksud untuk melakukan survei kepada masyarakat terkait kualitas pelayanan publik pada Zona Integritas di Kabupaten Pringsewu dan pengaruhnya terhadap tingkat kepercayaan masyarakat itu sendiri. Hal ini dilakukan pada Unit Layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Pringsewu yang merupakan instansi penyedia layanan masyarakat secara langsung. Penelitian ini juga bermaksud untuk meningkatkan partisipasi aktif masyarakat untuk menilai kualitas pelayanan yang diharapkan dapat dijadikan bahan evaluasi bagi perbaikan tata kelola pemerintah yang lebih baik kedepannya. Zona Integritas

Zona integritas ialah instansi pemerintah yang pemimpin dan jajarannya telah berkomitmen untuk menciptakan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal menciptakan pemerintahan yang bersih, akuntabel serta pelayanan publik yang prima. Penerapan Zona Integritas adalah upaya yang

dilakukan oleh pemerintah, baik tingkat pusat maupun daerah termasuk lembaga-lembaga pemerintahan dalam menciptakan lingkungan kerja yang bersih, transparan, dan berintegritas (PermenPAN-RB No. 90 Tahun 2021).

Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK)

Wilayah Bebas dari Korupsi ialah label yang diberikan kepada suatu unit kerja/ satuan kerja yang telah berhasil bebas dari praktik-praktik yang merupakan indikator tindakan korupsi. Predikat ini dinilai menggunakan indikator Indeks Persepsi Korupsi yaitu praktik diskriminasi pelayanan; kecurangan pelayanan; menerima imbalan dan atau gratifikasi; percaloan; dan pungutan liar.

Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM)

Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani yakni label yang diberikan kepada suatu unit kerja/ satuan kerja yang sudah berhasil menjalankan reformasi birokrasi dengan sangat baik, dan telah mampu untuk menciptakan pemerintahan yang bersih dan akuntabel serta pelayanan publik yang prima. Hal itu dinilai menggunakan indikator Indeks Persepsi Pelayanan Publik yaitu indikator persyaratan; indikator sistem, mekanisme, prosedur; indikator waktu; indikator biaya atau tarif; indikator produk dan jenis layanan; indikator kompetensi pelaksanaan; indikator perilaku pelaksana; indikator penanganan pengaduan; indikator sarana dan prasarana.

Kepercayaan Masyarakat

Kepercayaan (trust) merupakan sebuah dasar yang penting bagi keberlangsungan hubungan manusia yang menjalani peranan penting dalam interaksi sosial. Kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun dengan adanya

proses reliabilitas (keandalan) sebagai bentuk pembuktian dan pemenuhan kebutuhan dan tindakan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat secara umum terhadap pemerintah. Kepercayaan masyarakat penting untuk dibangun dan dipertahankan sebagai tolok ukur dalam membangun birokrasi dan juga mewujudkan kualitas kinerja yang baik sehingga dapat melahirkan harapan-harapan positif bagi semua elemen yang berkepentingan.

Menurut (Lijebblad et al., 2009), terdapat tiga dimensi yang memuat beberapa indikator yang dapat dijadikan sebagai alat ukur tingkat kepercayaan masyarakat. Dimensi *Shared Norms and Value* (Norma Dan Nilai Bersama) yang memuat enam indikator: *agreement; integrity; worthy of pride; compassion and understanding; responsiveness; dan procedural justice*. Dimensi *Willingness to endorse* (Kesediaan Untuk Mendukung) yang memuat tiga indikator yaitu *trustworthy; political inclusion; confidence*. Dimensi *Perceived Efficacy* (Hasil atau Kemampuan Yang Dirasakan) yang memuat lima indikator yaitu *competence; reliability; previous experience; effectiveness; uncertainty*.

B. METODE PENELITIAN

Studi pada penelitian dilakukan pada Unit Layana Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kabupaten Pringsewu selaku unit penyelenggara pelayanan publik dan Zona Integritas. Penelitian ini dilakukan mulai bulan Oktober 2023 untuk proses perencanaan dan penyusunan proposal sampai dengan Januari 2024 untuk proses pengambilan dan pengolahan data. Penelitian ini dilaksanakan menggunakan

pendekatan kuantitatif dengan jenis studi korelasional dan berfokus pada pengaruh penerapan Zona Integritas terhadap tingkat kepercayaan masyarakat di Kabupaten Pringsewu dengan studi pada unit layanan SAMSAT Pringsewu. Populasi pada penelitian ini merupakan warga masyarakat Kabupaten Pringsewu yang menerima layanan pada unit layanan SAMSAT dalam periode satu pekan yaitu sebanyak 600 orang, sehingga proses pengambilan data dilaksanakan kurang lebih selama satu pekan dengan jumlah sampel sebanyak 86 orang.

Teknik penentuan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu orang yang menjadi responden adalah warga masyarakat Kabupaten Pringsewu yang ditemui secara tidak sengaja saat menerima pelayanan di SAMSAT Pringsewu sewaktu proses pengumpulan data dilaksanakan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, penyebaran kuesioner, dan studi literatur. Instrumen kuesioner dibagikan secara langsung berupa lembar cetakan kepada responden. Kemudian hasil data yang diperoleh dari penelitian ini diolah menggunakan aplikasi SPSS v.25.

Data kuesioner yang dikumpulkan akan di analisis dengan dilakukan uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* untuk mengetahui normalitas distribusi data yang dihasilkan dari penyebaran kuesioner, kemudian uji linearitas untuk mengetahui hubungan linear antara variabel bebas dan variabel terikat yang diteliti. Dan, dilakukan analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui hubungan dan besaran pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat yang diteliti.

C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa kuesioner yang terdiri atas kuesioner penilaian penerapan Zona Integritas dan kuesioner pengukuran tingkat kepercayaan masyarakat. Kuesioner penerapan Zona Integritas terdiri atas 15 poin pernyataan berdasarkan indikator Indeks Persepsi Korupsi dan Indeks Persepsi Pelayanan Publik menurut PermenPAN-RB No.90 Tahun 2021, dan kuesioner tingkat kepercayaan masyarakat terdiri atas 17 poin pernyataan berdasarkan indikator kepercayaan menurut Lijebblad et al (2009). Kuesioner tersebut dibagikan kepada 86 orang responden yang merupakan masyarakat Kabupaten Pringsewu penerima layanan pada Unit Layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Skor total yang dihasilkan untuk penilaian penerapan Zona Integritas adalah sebesar 81.1% atau termasuk dalam kategori tinggi namun ada beberapa indikator yang mendapatkan skor < 80% yaitu indikator praktik percaloan (74.6%); praktik pungli (79,3%); dan indikator waktu (69%).

Dan untuk tingkat kepercayaan masyarakat mendapatkan skor total 79% dan juga termasuk dalam kategori tinggi.

Selanjutnya dilakukan uji normalitas data untuk mengetahui normal atau tidaknya distribusi residual data dari hasil penilaian kuesioner tersebut. Dalam penelitian ini dilakukan uji normalitas Kolmogorov Smirnov dengan dasar pengambilan keputusan yaitu jika nilai Signifikansi (Sig.) >0,05 maka distribusi dikatakan normal. Berdasarkan hasil uji normalitas yang dilakukan, di dapatkan output Test Statistic $0.92 > 0.05$ dan

Asymp. Sig. (2 tailed) $0.70 > 0.05$ sehingga dapat dikatakan bahwa distribusi residual data adalah normal.

Kemudian, karena dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi yang membutuhkan syarat normalitas data dan linearitas variabel; maka dilakukan uji linearitas untuk mengetahui bentuk hubungan antara variabel Penerapan Zona Integritas (X) dan variabel tingkat kepercayaan masyarakat (Y). Dasar pengambilan keputusan pada uji linearitas ini adalah nilai Sig. Deviation from Linearity > 0.05 dan atau Fhitung $< F_{tabel}$. Berdasarkan hasil uji linearitas yang dilakukan menunjukkan nilai Sig. Deviation from Linearity $0.152 > 0.050$ yang artinya Penerapan Zona Integritas (variabel bebas) dan Tingkat Kepercayaan Masyarakat (variabel terikat) memiliki hubungan yang linear.

Karena syarat dilakukan analisis regresi sudah terpenuhi, maka dilakukan analisis regresi linear sederhana untuk menguji pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat dengan pedoman pengambilan keputusan adalah Sig. < 0.05 dan atau t-hitung $> t_{tabel}$.

Berdasarkan hasil uji regresi linear sederhana didapatkan nilai Signifikansi (Sig.) $0.000 < 0.050$ dan nilai t-hitung $10.958 > t_{tabel} (0.025:84) 1.992$. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X penerapan Zona Integritas berpengaruh terhadap variabel Y tingkat kepercayaan masyarakat.

Selanjutnya, dilakukan analisis koefisien determinansi yang digunakan untuk mengetahui besaran pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat yang dilihat dari besarnya nilai korelasi atau hubungan. Dan diketahui besaran nilai korelasi atau hubungan (R) dalam analisis

koefisien determinansi ini adalah 0.767. Dan nilai koefisien determinansi adalah sebesar 0.588. Sehingga dapat disimpulkan pula bahwa tingkat pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat adalah sebesar 58.8%.

D. KESIMPULAN

Penelitian ini dilaksanakan dengan target untuk menganalisis tingkat pengaruh antara variabel bebas Penerapan Zona Integritas (X) terhadap variabel terikat Tingkat Kepercayaan Masyarakat (Y). Studi pada penelitian ini dilakukan pada salah satu instansi Zona Integritas di Kabupaten Pringsewu yaitu unit layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan bagian dari Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Lampung. Dalam proses analisis data dari penelitian ini, peneliti menggunakan alat analisis statistik Statistical Product and Service Solutions (SPSS) v.25. Berdasarkan hasil pembahasan dari analisis data penelitian yang diuraikan pada bagian sebelumnya, sehingga dapat diputuskan kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan Zona Integritas pada SAMSAT Pringsewu sebagai variabel bebas pada penelitian ini mendapatkan skor yang tinggi yaitu sebesar 81,1% dari penilaian 86 responden;
2. Tingkat kepercayaan masyarakat Kabupaten Pringsewu sebagai variabel terikat juga tinggi yaitu sebesar 79% dari penilaian 86 responden;
3. Data penelitian ini hasil dari penyebaran kuesioner memiliki distribusi residual yang normal yang dibuktikan dengan uji normalitas Kolmogorov Smirnov dengan nilai signifikansi (Sig.) $0.70 > 0.05$;
4. Variabel yang diteliti yaitu Penerapan Zona Integritas dan Tingkat Kepercayaan Masyarakat memiliki hubungan yang linear yang dibuktikan dengan uji linearitas dengan nilai Sig. $0.152 > 0.05$.
5. Penerapan Zona Integritas mempunyai pengaruh yang signifikan secara positif terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana dengan tingkat pengaruh 58,8%;
6. Meski secara keseluruhan penerapan Zona Integritas mendapat skor yang tinggi, tetapi ada beberapa indikator yang mendapat skor < 80 yaitu; indikator percaloan 74,6%, indikator pungutan liar 79,3%, dan indikator waktu 69%. Beberapa indikator ini harus ditingkatkan lagi kualitas penerapannya agar skor Zona Integritas SAMSAT Pringsewu akan meningkat dan tingkat kepercayaan Kabupaten Pringsewu juga akan meningkat.

Berdasarkan hal-hal tersebut, pengaruh positif yang dimaksud adalah tingginya nilai penerapan Zona Integritas mempengaruhi tingginya tingkat kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, diharapkan bagi instansi pemerintah yang merupakan Zona Integritas khususnya pada jajaran Pemerintah Kabupaten Pringsewu dan Unit Layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap agar dapat terus meningkatkan dan mempertahankan penerapan Zona Integritas berlandaskan pedoman Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 86 Tahun 2021 Tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Dalam Mewujudkan WBK dan WBBM. Karena penerapan Zona Integritas tersebut mempunyai hubungan

yang linear dengan tingkat kepercayaan masyarakat dan dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat berdasarkan hasil penelitian ini.

E. DAFTAR PUSTAKA

BUKU :

- Dwiyanto, Agus. (2011). Mengembalikan Kepercayaan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. Jakarta: Gramedia.
- Nazir, M. (2011). Metode Penelitian, Cetakan Ke Tujuh. Bogor: Penerbit Ghalia Indonesia.
- Organization for Economic Cooperation Development. (2020). OECD Public Integrity Handbook. Paris: OECD Publishing
<https://doi.org/10.1787/ac8ed8e8-en>.
- Pasolong, Harbani. (2017). Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V. Wiratna (2015). SPSS Untuk Penelitian. Bantul, Yogyakarta: Penerbit Pustaka Baru Press
- Lijebblad, A., Borrie, W. T., & Watson, A. E. (2009). Determinants Of Trust For Public Lands: Fire And Fuels Management On The Bitterroot National Forest. *Environmental Management*, 43, 571-584.
- Zúñiga, N., & Chêne, M. (2018). The Impact Of Islands Of Integrity. U4-Anti Corruption Resource Center.
- Pranatawijaya, V. H., Widiatry, W., Priskila, R., & Putra, P. B. A. A. (2019). Penerapan skala Likert dan skala dikotomi pada kuesioner online. *Jurnal Sains Dan Informatika*, 5(2), 128-137.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2020 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 86 Tahun 2021 Tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani Di Instansi Pemerintah.
- Peraturan Presiden Nomor 54 Tahun 2018 Tentang Strategi Nasional Pencegahan Korupsi.
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi.
- Faiz, Ihda. (13 Juli 2021). Kepercayaan Publik. REPUBLIKA.
https://www.researchgate.net/publication/353320795_Kepercayaan_Publik
- Publikasi Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia. Data Statistik Tindak Pidana Korupsi Berdasarkan Wilayah 2004-2023.