

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

Bab ini memuat dan mengkaji beberapa tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan analisis dampak pembangunan zona integritas terhadap kinerja organisasi melalui kualitas pelayanan publik dan persepsi anti korupsi dilingkungan perguruan tinggi negeri di Tasikmalaya.

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia (*human resources management*) adalah rangkaian aktivitas organisasi yang diarahkan untuk menarik, mengembangkan, dan mempertahankan tenaga kerja yang efektif. Manajer memiliki peran besar dalam mengarahkan orang-orang yang berada di organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan, termasuk memikirkan bagaimana memiliki manajemen sumber daya manusia (MSDM) yang mampu bekerja secara efektif dan efisien. Memang sudah menjadi tujuan umum bagian MSDM untuk mampu memberikan kepuasan kerja yang maksimal kepada pihak manajemen perusahaan yang lebih jauh mampu membawa pengaruh pada nilai perusahaan (*company value*) baik secara jangka pendek maupun jangka panjang. Agar pengertian MSDM ini lebih jelas, di bawah ini dirumuskan dan dikutip definisi yang dikemukakan oleh para ahli:

Manajemen sumber daya manusia adalah “ilmu dan seni mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat (Hasibuan, 2016: 10). Manajemen

pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien (Sikula, 2017: 2).

Berdasarkan pengertian manajemen sumber daya manusia di atas dapat dikatakan bahwa:

1. Dalam manajemen sumber daya manusia terdapat berbagai fungsi manajemen yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pemotivasian, komunikasi, penempatan, pengendalian, dan pengawasan;
2. Pelaksanaan sumber daya manusia bertujuan untuk mencapai tujuan individu, perusahaan, ataupun organisasi.

2.1.1.1 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Kegiatan manajemen sumber daya manusia akan berjalan dengan lancar, apabila mampu melaksanakan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia secara tepat dan menyeluruh dalam pelaksanaannya. Adapun fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia (Siagian, 2016: 38) adalah:

1. Perencanaan (*Planning*);
2. Pengorganisasian (*Organizing*);
3. Pemberian Motivasi (*Motivating*);
4. Pengendalian (*controlling*);
5. Pemberian Evaluasi (*evaluating*);

Fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia (Hasibuan, 2016: 21), sebagai berikut.

1. Perencanaan

Perencanaan adalah merencanakan tenaga kerja secara efektif serta efisien agar sesuai dengan kebutuhan perusahaan dalam membantu terwujudnya tujuan.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengorganisasi semua karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi, dan koordinasi dalam bagan organisasi.

3. Pengarahan

Pengarahan adalah kegiatan mengarahkan semua karyawan, agar mau bekerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan perusahaan, karyawan, dan masyarakat.

5. Pengendalian

Pengendalian adalah kegiatan mengendalikan semua karyawan agar mentaati peraturan-peraturan perusahaan dan bekerja sesuai dengan rencana.

6. Pengadaan

Pengadaan adalah proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi, dan induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan.

7. Pengembangan

Pengembangan adalah proses peningkatan keterampilan teknis, teoritis, konseptual, dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan.

8. Kompensasi

Kompensasi adalah pemberian balas jasa langsung dan tidak langsung, uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada perusahaan.

9. Pengintegrasian

Pengintegrasian adalah kegiatan untuk mempersatukan kepentingan perusahaan dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan.

10. Pemeliharaan

Pemeliharaan adalah kegiatan untuk memelihara atau meningkatkan kondisi fisik, mental, dan loyalitas karyawan, agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun.

11. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan fungsi manajemen sumber daya manusia yang terpenting dan kunci terwujudnya tujuan karena tanpa disiplin yang baik sulit terwujud tujuan yang maksimal.

12. Pemberhentian

Pemberhentian adalah putusnya hubungan kerja seseorang dari suatu perusahaan.

Fungsi-fungsi sumber daya manusia diatas sangat penting bagi karyawan dan perusahaan. Apabila motivasi dilaksanakan dengan baik maka kinerja karyawan pun akan meningkat, sehingga tujuan perusahaan akan tercapai.

2.1.2 Komitmen

2.1.2.1 Pengertian Komitmen Organisasi

Keberhasilan pengelolaan organisasi sangatlah ditentukan oleh keberhasilan dalam mengelola Sumber Daya Manusia (SDM). Tinggi rendahnya komitmen pegawai terhadap organisasi tempat mereka bekerja, sangatlah menentukan kinerja yang akan dicapai organisasi. Dalam dunia kerja komitmen pegawai memiliki pengaruh yang sangat penting, bahkan ada beberapa organisasi yang berani memasukkan unsur komitmen sebagai salah satu syarat untuk memegang jabatan/posisi yang ditawarkan dalam iklan lowongan kerja. Namun demikian, tidak jarang manajer maupun pegawai masih belum memahami arti komitmen secara sungguh-sungguh. Padahal pemahaman tersebut sangat penting bagi organisasi agar tercipta kondisi kerja yang kondusif, sehingga organisasi dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Komitmen sebagai suatu keadaan dimana seorang individu memihak organisasi serta tujuan-tujuan dan keinginannya untuk mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi (Robbins & Timothy A. Judge., 2016: 462). Komitmen organisasional sebagai derajat dimana pegawai percaya dan mau menerima tujuan-tujuan organisasi dan akan tetap tinggal atau tidak akan meninggalkan organisasinya (Mathis dan Jackson dalam Sopiah, 2018: 155). Komitmen organisasi adalah identifikasi rasa, keterlibatan loyalitas yang

ditampilkan oleh pekerja terhadap organisasinya atau unit organisasi. Komitmen organisasi ditunjukkan dalam sikap penerimaan, keyakinan yang kuat terhadap nilai-nilai dan tujuan-tujuan sebuah organisasi demi tercapainya tujuan organisasi (Gibson, et. al, 2012).

Jadi dapat disimpulkan bahwa komitmen pegawai terhadap organisasi adalah tingkat kemauan pegawai untuk mengidentifikasi dirinya dan berpartisipasi aktif pada organisasi yang ditandai keinginan untuk tetap mempertahankan keanggotaannya dalam organisasi, kepercayaan dan penerimaan akan nilai-nilai dan tujuan organisasi, serta kesediaan untuk bekerja semaksimal mungkin demi kepentingan organisasi.

2.1.2.2 Faktor-faktor yang Memengaruhi Komitmen Organisasi

Faktor komitmen dalam organisasi menjadi satu hal yang dipandang penting karena pegawai yang memiliki komitmen yang tinggi terhadap organisasi akan memiliki sikap yang profesional dan menjunjung tinggi nilai-nilai yang telah disepakati dalam sebuah organisasi. Komitmen yang kuat terhadap organisasi dalam wujud misi, visi dan tujuan organisasi dapat diciptakan dengan bantuan memberikan penjelasan segala sesuatu yang telah ditargetkan oleh organisasi.

Tinggi rendahnya komitmen organisasi dipengaruhi oleh beberapa hal yakni sebagai berikut (Dessler, 2020: 125).

1. Nilai-nilai kemanusiaan; dasar utama membangun komitmen pegawai adalah kesungguhan dari organisasi untuk memprioritaskan nilai-nilai kemanusiaan;

2. Komunikasi dua arah yang komprehensif; komitmen dibangun atas dasar kepercayaan untuk menghasilkan suatu bentuk rasa saling percaya diperlukan komunikasi dua arah;
3. Rasa kebersamaan dan keakraban; faktor ini menciptakan rasa senasib sepenanggungan yang pada tahap selanjutnya memberi kontribusi pada komitmen pegawai terhadap organisasi;
4. Visi dan misi organisasi; adanya visi dan misi yang jelas pada sebuah organisasi akan memudahkan setiap pegawai dalam bekerja pada akhirnya dalam setiap aktivitas kerjanya pegawai senantiasa bekerja berdasarkan apa yang menjadi tujuan organisasi;
5. nilai sebagai dasar perekrutan; aspek ini penting untuk mengetahui kualitas dan nilai-nilai personal karena dapat menjadi petunjuk kesesuaian antara nilai-nilai personal dengan nilai-nilai organisasi.

Faktor-faktor yang memengaruhi komitmen organisasi (Kharis, 2015: 132), yaitu:

1. Kemauan Karyawan

Kemauan karyawan adalah rasa peduli atau bersedianya seorang karyawan dalam memegang komitmen dalam sebuah organisasi. Kemauan karyawan itu timbul bisa dilatar belakangi seperti rasa cinta mereka terhadap organisasi, teman sepekerjaan ataupun faktor lain yang mendukung karyawan tersebut untuk berkomitmen dalam organisasi.

2. Kesetiaan Karyawan

Kesetiaan karyawan terhadap tempat mereka bekerja merupakan suatu hal yang sangat diinginkan oleh pihak perusahaan, dikarenakan dengan memiliki rasa setia pada setiap diri para karyawannya akan menimbulkan sikap loyalitas dan pastinya akan terus memegang komitmen dalam organisasi tersebut sekalipun mereka telah ditawarkan di perusahaan lain.

3. Kebanggaan karyawan pada organisasi

Rasa bangga pada suatu organisasi merupakan tujuan dalam berorganisasi karena rasa bangga yang timbul berawal dari rasa cinta dan setia kepada organisasi serta didukung dengan sikap tanggung jawab terhadap apa yang dikerjakan dan perlahan-lahan proses itu mencapai suatu keberhasilan dan rasa bangga akan timbul dalam organisasi tersebut.

Melihat beberapa pendapat mengenai faktor-faktor yang memengaruhi komitmen organisasi dapat disimpulkan beberapa hal yang memengaruhi komitmen organisasi yaitu nilai-nilai yang tercermin dalam budaya organisasi yang merupakan landasan utama dalam membangun komitmen pegawai dimana organisasi memiliki asumsi bahwa pegawai merupakan aset utama untuk mengembangkan organisasi. Visi dan misi organisasi yang jelas pada suatu organisasi akan memudahkan pegawai dalam bekerja sehingga pegawai akan bekerja berdasarkan apa yang menjadi tujuan organisasi atau organisasi. Komitmen organisasi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor personal, karakteristik peran, karakteristik struktur dan pengalaman kerja.

2.1.3 Pembangunan Zona Integritas

2.1.3.1 Pengertian Pembangunan Zona Integritas

Integritas sebagai hidup yang dilandaskan pada prinsip (*being integrated around principles*). Integritas merupakan hasil dari suatu proses interaksi antara pribadi atau individu manusia dengan lingkungan sosial yang tidak terpecah atau retak. Serta dikombinasikan adanya komponen seperti Keutuhan, kesatuan, keseimbangan, keselarasan, dan sinergi tersebut untuk bisa saling melengkapi membentuk menjadi satu kesatuan pribadi yang tangguh dan produktif (Eko B, et.al, 2016: 140).

Supaya integritas tersebut dapat terealisasikan di masyarakat, maka pemerintah melakukan percepatan Reformasi Birokrasi terhadap unit kerja, yaitu dengan adanya inovasi yang dibuat oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PAN RB) yang telah menerbitkan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dengan Nomor 52 Tahun 2014 tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih melayani di Lingkungan Instansi Pemerintah, lalu di perbarui kembali pada tahun 2019 dengan Nomor 10. Dan Zona Integritas tersebut adalah sebuah konsep yang berasal dari konsep *island of integrity* untuk menunjukkan semangat pemerintah dalam pemberantasan dan pencegahan tindak pidana korupsi.

Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019 dimaksud, diberikan beberapa definisi sebagai berikut. 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 (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019).

Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi yang selanjutnya disingkat Menuju WBK adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja/kawasan yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, dan penguatan akuntabilitas kinerja. Menuju Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani yang selanjutnya disingkat Menuju 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 (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019: 3).

Untuk memperoleh predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) harus memenuhi persyaratan administrasi dan meraih nilai komponen yang telah ditentukan yaitu pada area manajemen perubahan, penataan tata laksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan akuntabilitas, penguatan pengawasan, dan peningkatan kualitas pelayanan publik (Solehuddin, 2023: 10).

Zona Integritas Menurut Kementerian Hukum dan HAM adalah predikat yang diberikan kepada instansi yang mempunyai komitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani

(WBBM) melalui reformasi birokrasi (Kementerian Hukum dan HAM RI, 2023: 2). Pembangunan Zona Integritas adalah miniature penerapan reformasi birokrasi dan kunci untuk menyukseskan pembangunan zona Integritas di satuan kerja di lingkungan instansi, berupa komitmen pimpinan dan satuan kerja (Azzunaika et al., 2023: 18).

Kesimpulan pengertian mengenai Zona Integritas (ZI) adalah sebuah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan, menjalankan WBK/WBBM melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

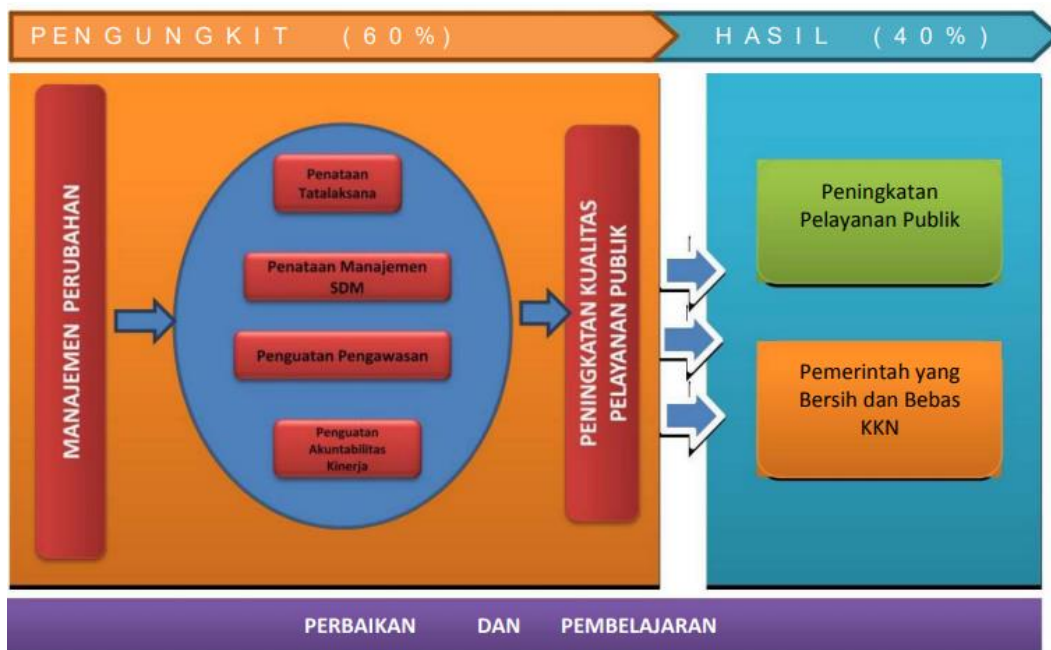
2.1.3.2 Proses Pembangunan Zona Integritas

Proses pembangunan Zona Integritas merupakan tindak lanjut penancangan yang telah dilakukan oleh pimpinan instansi pemerintah. Proses pembangunan Zona Integritas difokuskan pada penerapan program Manajemen Perubahan, Penataan Tatalaksana, Penataan Manajemen SDM, Penguatan Pengawasan, Penguatan Akuntabilitas Kinerja, dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang bersifat konkrit. Dalam membangun Zona Integritas, pimpinan instansi pemerintah menetapkan satu atau beberapa unit kerja yang diusulkan sebagai WBK/WBBM. Pemilihan unit kerja yang diusulkan sebagai WBK/WBBM memperhatikan beberapa syarat yang telah ditetapkan (Swantoro, 2019: 6), diantaranya:

1. Dianggap sebagai unit yang penting/strategis dalam melakukan pelayanan publik;
2. Mengelola sumber daya yang cukup besar, serta;

3. Memiliki tingkat keberhasilan Reformasi Birokrasi yang cukup tinggi di unit tersebut.

Proses pemilihan unit kerja yang berpotensi sebagai Zona Integritas dilakukan dengan membentuk kelompok kerja/tim untuk melakukan identifikasi terhadap unit kerja yang berpotensi sebagai unit kerja berpredikat menuju WBK/WBBM oleh pimpinan instansi. Setelah melakukan identifikasi, kelompok kerja/tim mengusulkan unit kerja kepada pimpinan instansi untuk ditetapkan sebagai calon unit kerja berpredikat Zona Integritas menuju WBK/WBBM. Selanjutnya dilakukan penilaian mandiri (*self assessment*) oleh TPI. Setelah melakukan penilaian, TPI melaporkan kepada Pimpinan instansi tentang unit yang akan diusulkan ke Kementerian sebagai unit kerja berpredikat Menuju WBK/WBBM. Apabila unit kerja yang diusulkan memenuhi syarat sebagai Zona Integritas Menuju WBK/WBBM, maka langkah selanjutnya adalah penetapan. Setelah unit kerja yang diusulkan sebagai Zona Integritas menuju WBK/WBBM ditetapkan, maka hal yang selanjutnya dilakukan adalah menentukan komponen-komponen yang harus dibangun. Terdapat dua jenis komponen yang harus dibangun dalam unit kerja terpilih, yaitu komponen pengungkit dan komponen hasil (Riyono, 2020: 9). Di bawah ini adalah gambar yang menunjukkan hubungan masing-masing komponen dan indikator pembangun komponen:



Sumber: PermenPAN-RB, No.10 Tahun 2019: 6.

Gambar 2.1
Komponen Pembangun Zona Integritas

Melalui model tersebut dapat diuraikan bahwa program Manajemen Perubahan, Penataan Tatalaksana, Penataan Manajemen SDM, Penguatan Akuntabilitas Kinerja, Penguatan Pengawasan, dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik merupakan komponen pengungkit yang diharapkan dapat menghasilkan sasaran pemerintahan yang bersih dan bebas KKN serta peningkatan kualitas pelayanan publik (PermenPAN-RB, No.10 Tahun 2019: 6).

2.1.3.3 Indikator Pembangunan Zona Integritas

Penilaian terhadap setiap program dalam komponen pengungkit dan komponen hasil diukur melalui indikator-indikator yang dipandang mewakili program tersebut. Sehingga dengan menilai indikator tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran pencapaian upaya yang berdampak pada pencapaian sasaran (PermenPAN-RB, No.10 Tahun 2019: 6):

1. Manajemen perubahan

Manajemen perubahan bertujuan untuk mengubah secara sistematis dan konsisten mekanisme kerja, pola pikir (*mind set*), serta budaya kerja (*culture set*) individu pada unit kerja yang dibangun, menjadi lebih baik sesuai dengan tujuan dan sasaran pembangunan zona integritas. Target yang ingin dicapai melalui program ini adalah:

- a. Meningkatnya komitmen seluruh jajaran pimpinan dan pegawai unit kerja dalam membangun Zona Integritas menuju WBK/WBBM;
- b. Terjadinya perubahan pola pikir dan budaya kerja pada unit kerja yang diusulkan sebagai Zona Integritas menuju WBK/WBBM;
- c. Menurunnya risiko kegagalan yang disebabkan kemungkinan timbulnya resistensi terhadap perubahan.

2. Penataan Tatalaksana

Penataan tatalaksana bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem, proses, dan prosedur kerja yang jelas, efektif, efisien, dan terukur pada Zona Integritas Menuju WBK/WBBM. Target yang ingin dicapai pada masing-masing program ini adalah:

- a. Meningkatnya penggunaan teknologi informasi dalam proses penyelenggaraan manajemen pemerintahan di Zona Integritas menuju WBK/WBBM;
- b. Meningkatnya efisiensi dan efektivitas proses manajemen pemerintahan di Zona Integritas menuju WBK/WBBM;
- c. Meningkatnya kinerja di Zona Integritas menuju WBK/WBBM.

3. Penataan Sistem Manajemen SDM

Penataan sistem manajemen SDM aparatur bertujuan untuk meningkatkan profesionalisme SDM aparatur pada Zona Integritas Menuju WBK/WBBM.

Target yang ingin dicapai melalui program ini adalah:

- a. meningkatnya ketaatan terhadap pengelolaan SDM aparatur pada masing-masing Zona Integritas menuju WBK/WBBM;
- b. meningkatnya transparansi dan akuntabilitas pengelolaan SDM aparatur pada masing-masing masing Zona Integritas menuju WBK/WBBM;
- c. meningkatnya disiplin SDM aparatur pada masing-masing masing Zona Integritas menuju WBK/WBBM;
- d. meningkatnya efektivitas manajemen SDM aparatur pada Zona Integritas menuju WBK/WBBM;
- e. meningkatnya profesionalisme SDM aparatur pada Zona Integritas menuju WBK/WBBM.

4. Penguatan Akuntabilitas

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 instansi pemerintah.

Target yang ingin dicapai melalui program ini adalah:

- a. meningkatnya kinerja instansi pemerintah;
- b. meningkatnya akuntabilitas instansi pemerintah.

5. Penguatan Pengawasan

Penguatan pengawasan bertujuan untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas KKN pada masing-masing instansi pemerintah. Target yang ingin dicapai melalui program ini adalah:

- a. meningkatnya kepatuhan terhadap pengelolaan keuangan negara oleh masing-masing instansi pemerintah;
- b. meningkatnya efektivitas pengelolaan keuangan negara pada masing-masing instansi pemerintah;
- c. meningkatnya status opini BPK terhadap pengelolaan keuangan negara pada masing-masing instansi pemerintah;
- d. menurunnya tingkat penyalahgunaan wewenang pada masing-masing instansi pemerintah.

6. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik pada masing-masing instansi pemerintah secara berkala sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Target yang ingin dicapai melalui program peningkatan kualitas pelayanan publik ini adalah:

- a. meningkatnya kualitas pelayanan publik (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau) pada instansi pemerintah;
- b. meningkatnya jumlah unit pelayanan yang memperoleh standardisasi pelayanan internasional pada instansi pemerintah;
- c. meningkatnya indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh masing-masing instansi pemerintah.

2.1.4 Kualitas Pelayanan Publik

Keberhasilan dan kepuasan masyarakat terhadap suatu organisasi yang dipengaruhi oleh tingkat kualitas pelayanan yang diberikan pada masyarakat. Kualitas pelayanan tersebut dijadikan sebagai ukuran mengenai bagus atau tidaknya pelayanan yang telah diberikan terhadap masyarakat. Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas (Tjiptono dalam Hardiyansyah, 2016: 40).

Kualitas memiliki berbagai definisi, kualitas adalah sebagai berikut: Kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*full customer satisfaction*) dari suatu produk, baik barang ataupun jasa dapat dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan secara penuh kepada masyarakat atau pelanggan, yaitu sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan (Feigenbaum, 2019: 7).

Kualitas merupakan suatu hal yang menentukan akan keberhasilan suatu pelayanan yang dilaksanakan baik itu berupa barang atau jasa, yang sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Kualitas merupakan standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas

sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat (Triguno, 2017: 76).

Berdasarkan pendapat di atas, kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seseorang, kelompok, atau lembaga organisasi mengenai kualitas SDM, kualitas cara kerja, serta barang dan jasa yang dihasilkan. Kualitas juga mempunyai arti yaitu memuaskan kepada yang dilayani baik secara internal maupun eksternal yaitu dengan memenuhi kebutuhan dan tuntutan pelanggan atau masyarakat.

2.1.4.1 Kualitas Pelayanan Publik

Salah satu tanggung jawab utama pemerintah adalah memberikan layanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang menunjukkan kepuasan masyarakat dan menunjukkan pemerintahan yang baik disebut pelayanan publik yang berkualitas. Definisi pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) kebutuhan individu atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan prinsip dan protokol yang telah ditetapkan (Bastian, 2017: 25). Menurut Indra Sufian, pelayanan publik mengacu pada semua kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya untuk memenuhi peraturan perundang-undangan dan memenuhi kebutuhan penerima pelayanan (KEPMEN PAN NO.63/KEP/M.PAN/7/2003).

Dari perspektif konseptual, istilah "layanan civil" berasal dari kata Latin "*civil*", yang pada awalnya diartikan sebagai cabang dari pelayanan publik, mencakup semua fungsi pemerintahan di luar pelayanan militer. Dengan

berkembangnya masyarakat ilmu pengetahuan, setiap disiplin ilmu menggunakan konsep tersebut dalam konteks yang berbeda-beda. Akibatnya, setiap penggunaan memiliki konteks yang berbeda.

Layanan pemerintah melindungi hak asasi manusia, atau hak bawaan, serta hak derivatif, hak berian, dan hak sebagai akibat hukum. Misalnya, untuk memulai bisnis, seseorang harus meminta izin. Birokrasi adalah penyedia (penyedia) layanan sipil yang disebutkan di atas; karena produk birokrasi adalah jasa, birokrasi adalah pabrik jasa pemerintahan. Oleh karena itu, layanan sipil jenis ini juga dapat disebut sebagai layanan birokrasi atau layanan publik. Dalam konteks pelayanan publik, "pelayanan administrasi pemerintahan" di Indonesia sering digunakan sebagai sinonim dengan "pelayanan perijinan", "pelayanan umum", dan "pelayanan publik." Layanan publik diterjemahkan dengan keempat istilah pelayanan ini.

Keputusan Menpan No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata laksana Pelayanan Umum, yang kemudian diubah menjadi Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan, mendefinisikan pelayanan umum sebagai "segala jenis pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pembangunan."

Menurut definisi di atas, "pelayanan publik" atau "pelayanan umum" dapat didefinisikan sebagai segala jenis layanan, baik barang maupun jasa publik yang ditanggung dan dilaksanakan oleh lembaga pemerintah pusat, daerah, BUMN, atau

BUMD dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

2.1.4.2 Karakteristik Pelayanan Publik

Penyelenggaraan harus memenuhi kriteria pelayanan untuk memberikan pelayanan publik yang memuaskan (Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003), sebagai berikut.

1. Transparan (bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan);
2. Akuntabilitas (dapat dipertanggung jawabkan sesuai peraturan);
3. Kondisi (sesuai dengan keadaan dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan mempertimbangkan efektivitas dan efisiensi);
4. Partisipatif (meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan mempertimbangkan kebutuhan, harapan, dan aspirasi masyarakat);
5. Kesamaan hak—tidak diskriminatif—dimaksudkan untuk menghindari diskriminasi berdasarkan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi;
6. Keseimbangan hak dan kewajiban—Orang yang memberikan pelayanan publik dan orang yang menerimanya harus memenuhi hak dan kewajiban mereka masing-masing.

2.1.4.3 Hakikat Pelayanan Publik

Istilah "pelayanan publik" dan "pelayanan umum", yang mencakup pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat umum (Ibrahim, 2018: 19).

1. Meningkatkan kualitas, kuantitas, dan efektivitas pelaksanaan tugas dan fungsi lembaga pemerintahan di bidang pelayanan umum;
2. Mendukung setiap upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem dan tata laksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan dengan lebih efisien dan efektif;
3. Meningkatkan kreativitas, inisiatif, peran, dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Adapun penjelasan dari pengertian di atas adalah:

1. Memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat sehingga semua orang merasakan hak-haknya sebagai warga negara.;
2. Prosedur yang rumit menyebabkan pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat terkadang menjadi masalah bagi masyarakat itu sendiri;
3. Dengan memberikan otonomi daerah, kesejahteraan masyarakat akan dipercepat melalui peningkatan pelayanan publik dan pemberdayaan peran masyarakat.

2.1.4.4 Prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan publik atau pelayanan umum, yang berarti pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat umum, dapat digambarkan sebagai berikut (Ibrahim, 2018: 21).

1. Kesederhanaan (prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan);
2. Kejelasan (misalnya, persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik jelas);
3. Kepastian waktu (dapat dilaksanakan dalam waktu yang telah ditentukan);
4. Akurasi (produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah);
5. Keamanan (proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum); dan
6. Tanggung jawab (pimpinan penyelenggara memiliki tanggung jawab)
7. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan (pemberian pelayanan harus disiplin, sopan santun, ramah, dan memberikan pelayanan yang ikhlas)
8. Kenyamanan (lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, dan memiliki ruang tunggu yang nyaman).

2.1.4.5 Asas –Asas Pelayanan publik

Dasar pelayanan publik terdiri dari prinsip-prinsip (Ibrahim, 2018: 19) berikut.

1. Hak dan kewajiban pemberi dan penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui oleh semua pihak sehingga tidak ada keraguan dalam pelaksanaannya;
2. Setiap jenis pelayanan umum harus diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, dengan mempertimbangkan efektivitas dan efisiensi;

3. Untuk memastikan bahwa proses keluaran dan hasil pelayanan publik memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipegang.

2.1.4.6 Indikator Pelayanan Publik

Untuk menjamin keamanan penerima, setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus menetapkan dan mengungkapkan standar pelayanan. Standar pelayanan adalah standar yang dibuat oleh penyelenggaraan pelayanan publik dan harus dipatuhi oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan setidaknya mencakup (Kepmen PAN RI No.63/Kep/M.PAN/7/2003).

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang diikuti oleh pemberi dan penerima pelayanan, termasuk proses pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian mulai dari saat permohonan diajukan hingga pelayanan, termasuk pengaduan, diselesaikan.

3. Biaya pelayanan

Biaya atau biaya pelayanan termasuk detail yang ditetapkan selama proses pelayanan.

4. Produk Pelayanan

Hasil yang akan diterima dari pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai untuk layanan oleh penyelenggara layanan.

Sistem yang lebih sederhana lebih mudah dipahami dan dipelajari oleh pemberi dan penerima layanan selama pengoperasian dan lebih cepat memberikan hasil. Akibatnya, tujuan dari standar pelayanan publik adalah untuk mencapai tujuan yang sesuai dengan hasil melalui penerapan prosedur yang sederhana. Tujuan ini harus dicapai dengan cara yang sesuai dengan program yang direncanakan. Hasil harus dicapai melalui proses pelayanan yang sederhana dan cepat.

Kinerja layanan publik dapat diukur dengan indikator – indikator (Emiliani dan Atong, 2021), sebagai berikut.

1. Keterbukaan

Indikator keterbukaan ini hanya terdapat dalam Kepmen PAN RI No. 58/2002.

Indikator ini selanjutnya dibagi dalam 3 sub indikator, yaitu keterbukaan prosedur pelayanan, keterbukaan persyaratan pelayanan, dan keterbukaan biaya pelayanan.

2. Kemudahan

Indikator kemudahan ini terdapat dalam dua Kepmen PAN, yaitu Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN RI No. 25/2004, yang berkaitan dengan kemudahan alur pelayanan. Selain itu juga terdapat dalam *servqual for citizen*. Hasil gabungan tersebut melahirkan 3 sub indikator, yaitu kemudahan alur

pelayanan, kemudahan memperoleh pelayanan dan kemudahan mengakses tempat pelayanan.

3. Kepastian

Indikator kepastian ini terdapat dalam ketiga Kepmen PAN RI dan juga *servqual* serta *servqual for citizen*. Hasil gabungan dari ketiga Kepmen PAN dan *servqual* tersebut melahirkan 4 sub indikator, yaitu kepastian biaya pelayanan, kepastian waktu pelayanan, ketepatan waktu penyelesaian sesuai standar dan kepastian (kejelasan) satuan/petugas yang memberikan pelayanan.

4. Keadilan

Indikator keadilan ini terdapat dalam Kepmen PAN No. 25/2004. Selain itu juga terdapat dalam *servqual for citizen*. Variabel ini hanya berkaitan dengan satu hal yaitu adil atau perlakuan yang sama ketika menerima pelayanan

5. Profesionalisme Petugas

Indikator ini terdapat dalam tiga Kepmen PAN, yaitu Kepmen PAN No. 58/2002, Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN No. 25/2004. Selain itu juga terdapat dalam *servqual Zeithml*, dkk dan *servqual for citizen*. Hasil gabungan dari *servqual* dan Kepmen PAN untuk dimensi ini melahirkan 6 sub indikator, yaitu kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas serta kejujuran petugas (tidak pungli).

6. Sarana dan Fasilitas

Indikator ini terdapat tiga Kepmen PAN, yaitu Kepmen PAN No. 58/2002, Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN No.25/2004. Selain itu juga

terdapat dalam *servqual* dari Zeithaml, dkk. Hasil gabungan dari *servqual* dan Kepmen PAN melahirkan 3 sub indikator, yaitu ketersediaan sarana dan fasilitas, kenyamanan yang dirasakan dan ketersediaan fasilitas penunjang.

7. Keamanan.

Indikator ini terdapat dalam dua Kepmen PAN, yaitu Kepmen PAN No. 63/2003 dan Kepmen PAN No. 25/2004. Selain itu juga terdapat dalam *servqual for citizen*. Hasil gabungan melahirkan 2 sub indikator, yaitu lingkungan dan sarana serta perasaan aman dalam pelayanan

8. Kompensasi.

Indikator ini tidak terdapat baik dalam *servqual* maupun Kepmen PAN. Indikator ini hanya terdapat dalam ukuran pelayanan publik di Amerika Serikat saat Presiden Clinton berkuasa. Indikator ini dikembangkan dalam 2 sub indikator, yaitu ketersediaan kompensasi dan kepuasan yang dirasakan

9. Sistem Penanganan Keluhan.

Indikator ini tidak terdapat dalam *servqual*. Indikator ini terdapat dalam ukuran pelayanan publik di Amerika Serikat saat Presiden Clinton berkuasa dan juga terdapat dalam Kepmen PAN No. 63/2003. Indikator ini selanjutnya dikembangkan dalam 2 sub indikator, yaitu ketersediaan sistem penanganan keluhan dan kepuasan yang dirasakan.

2.1.5 Persepsi Korupsi

2.1.5.1 Pengertian Korupsi

Korupsi berasal dari Bahasa latin *corruptusl corrupti*. Dari Bahasa latin itulah turun ke berbagai Bahasa di eropa, seperti *corruption* dan *corrupt* di inggris,

corruption di Perancis, dan *corruptie* di Belanda. Dari bahasabahasa tersebut disadur ke dalam Bahasa Indonesia menjadi. Korupsi adalah suatu tingkah laku yang menyimpang dari tugas-tugas resmi jabatannya dalam negara, dimana untuk memperoleh keuntungan status atau uang yang menyangkut diri pribadi (perorangan, keluarga dekat atau kelompok), atau melanggar aturan pelaksanaan yang menyangkut tingkah laku pribadi. (Rosikah, et al, 2016: 11).

Menurut *Lexicon Webster Dictionary* korupsi adalah kebusukan, keburukan, kebejatan, ketidakjujuran, dapat disuap, tidak bermoral penyimpangan dari kesucian, kata-kata atau ucapan yang menghina atau memfitnah. Pengertian korupsi adalah suatu permasalahan politik lebih dibanding ekonomi yang menyentuh keabsahan (legitimasi) pemerintah pandangan kaum muda, kaum elite terdidik dan para pegawai pada umumnya. Akibat yang ditimbulkan dari korupsi ialah berkurangnya dukungan terhadap pemerintah dari berbagai kelompok baik di tingkat provinsi maupun kabupaten, hal yang sangat menyoroti korupsi itu dari segi politik dan ekonomi (Trionovani, 2016: 61).

Suatu perbuatan dikatakan sebagai tindakan korupsi diantaranya apabila memberi atau menerima hadiah (suap), penggelapan dalam jabatan, pemerasan dalam jabatan, dan juga ikut serta dalam pengadaan dan menerima gratifikasi bagi pegawai negeri atau penyelenggara negara. Dari sekian banyak definisi korupsi yang ada, definisi yang sering digunakan sebagai acuan dalam studi korupsi lintas negara adalah definisi atau pengertian korupsi menurut *Transparency International* (TI). *Transparency International* mendefinisikan korupsi sebagai penyalahgunaan

kekuasaan yang dipercayakan untuk keuntungan pribadi baik itu dalam sektor publik maupun swasta (Nawatmi, 2018: 67).

Korupsi merupakan penyalahgunaan wewenang yang ada pada seseorang khususnya pejabat atau pegawai negeri, demi keuntungan pribadi, keluarga, rekanan, dan teman atau kelompoknya. Berdasarkan uraian mengenai korupsi oleh dua para ahli dapat ditarik kesimpulan bahwa korupsi adalah tindakansangat merugikan bagi negara, menjadikan masyarakat miskin serta menghambat kesejahteraan masyarakat (Wibowo, 2016: 22).

Kesimpulanya pengertian korupsi adalah penyalahgunaan wewenang atau penyelewengan tanggung jawab jabatan yang ada pada dirinya untuk memperoleh penghasilan tambahan bagi dirinya dari masyarakat dan secara faktual korupsi dapat berbentuk penggelapan, kecurangan, dan atau manipulasi. Seorang pejabat dapat dikatakan melakukan tindak pidana korupsi bila ia menerima hadiah dari seseorang yang bertujuan hanya untuk memengaruhi agar ia membuat keputusan yang menguntungkan kepentingan si pemberi hadiah. Penjelasan terhadap penjabaran Sejarah singkat mengenai korupsi bahwa, korupsi pertama kali menjadi istilah yuridis yang terdapat di dalam aturan penguasa militer yang tercantum di dalam PRT/PM/06/1957 tentang pemberantasan korupsi. Adapun yang diatur di dalam aturan tersebut memiliki pengertian yaitu “perbuatan-perbuatan yang merugikan keuangan dan prekonomian negara” (Kumorotomo, 2014: 207)

2.1.5.2 Jenis – Jenis Korupsi

Tindakan korupsi sudah terjadi sejak dahulu, mulai dari kalangan bawah sampai kalangan atas. Tindakan korupsi dimulai dari tindakan kecil seperti datang

tidak tepat waktu, berbohong, menerima hadiah. Jenis korupsi menurut Choesnon yaitu terbagi menjadi 3 (tiga) jenis, (Trionovani, 2016: 61) yaitu:

1. Korupsi jenis halus, yaitu korupsi yang lazim disebut sebagai uang siluman, uang jasa gelap, komisi gelap, pungutan liar dan sebagainya. Tindak kejahatan seperti ini boleh dikatakan tidak termasuk oleh sanksi hukum positif;
2. Korupsi jenis kasar, yaitu korupsi yang masih dapat dijerat oleh hukum jika kebetulan tertangkap basah. Walaupun demikian, masih saja dapat luput dari jeratan hukum karena ada faktor “ada main” yaitu faktor tahu sama tahu yang saling menguntungkan;
3. Korupsi bersifat *administrative manipulative*, yaitu jenis korupsi yang lebih sukar untuk diteliti. Seperti ongkos perjalanan dinas yang sebenarnya tidak sepenuhnya digunakan, atau penggunaan biaya yang bersifat manipulasi lainnya.

Sedangkan, Jenis-jenis korupsi menurut (Kumorotomo, 2014: 208), sebagai berikut.

1. Korupsi politis, yaitu kekuasaan yang diselewengkan mengarah ke permainan politis, nepotisme, klientelisme (sistem politik yang berdasar pada hubungan kedua belah pihak secara pribadi daripada manfaat pribadi). Penyalahgunaan pungutan suara dan hal lainnya. Faktor pendorong dalam korupsi jenis ini yaitu nilai-nilai perbedaan (*different values*), yang berarti merasa bahwasanya dirinya berbeda dengan dari orang lain. Latar belakang dari psikologis tersebut terjadi karena: keinginan untuk diakui oleh orang lain, keinginan untuk lebih

dihormati dan dituakan, keinginan dianggap sebagai seorang pemimpin oleh khalayak orang;

2. Korupsi material, yaitu korupsi dalam bentuk manipulasi, penyuapan, penggelapan, dan banyak lainnya. Faktor pendorong korupsi ini menyangkut nilai-nilai kesejahteraan (*welfare values*). Korupsi material lebih didorong oleh keinginan memperoleh kenyamanan hidup, memperoleh kekayaan materi, mendapatkan kemudahan dalam segala aspek.

Menurut Undang-Undang Tindak Pidana Korupsi. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi menyebutkan dengan jelas jenis-jenis tindak pidana korupsi. Tindak pidana korupsi dibagi menjadi 7 (tujuh) jenis, yaitu:

1. Terkait kerugian keuangan negara

Keuangan negara adalah seluruh kekayaan negara dalam bentuk apapun, yang dipisahkan atau yang tidak dipisahkan, termasuk bagian kekayaan negara dan segala hak dan kewajiban yang timbul. Dengan berdasar pada pasal 2 ayat (1) Undang-Undang Tindak pidana Korupsi jo putusan mahkamah konstitusi nomor 25/PUU-XIV/2016.

2. Terkait kasus suap menyuap

Istilah suap dalam kasus korupsi adalah uang sogok atau uang yang diberikan kepada pihak lain untuk memperlancar tujuan tertentu. Kriminalisasi suap pada pasal 5 ayat (1) Undang-Undang Nomor. 31 Tahun 1999 jo Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi dengan pidana Dipidana dengan pidana penjara paling singkat 1 (satu) tahun dan paling

lama 5 (lima) tahun dan atau pidana denda paling sedikit Rp 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) dan paling banyak Rp 250.000.000,00 (dua ratus lima puluh juta rupiah).

3. Terkait penggelapan dalam jabatan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia penggelapan adalah proses, cara atau perbuatan yang menggelapkan. Dalam hal ini penggelapan yang dimaksud adalah penyelewangan yang dilakukan untuk menutupi atau membuat fakta menjadi tidak nyata. Pada Pasal 8 Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 jo Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi dengan pidana.

4. Terkait perbuatan pemerasan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah pemerasan berasal dari kata dasar “Peras” yang bermakna meminta uang atau sejenisnya dengan ancaman. Pemerasan juga diatur dalam pasal 12 huruf e, f, dan g dalam undang-undang tindak pidana korupsi.

5. Terkait melakukan perbuatan curang

Perbuatan curang identik dengan ketidakjujuran dan licik. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, curang memiliki arti tidak jujur, tidak lurus hati dan tidak adil. Perbuatan curang diatur didalam pasal 7 ayat (1) huruf a, huruf b, pasal 7 ayat (1) huruf c, pasal 7 ayat (1) huruf d, pasal 7 ayat (2).

6. Terkait benturan kepentingan dalam pengadaan

Secara garis besar, yang dimaksud dengan benturan kepentingan dalam pengadaan adalah keikutsertaan seorang pegawai atau penyelenggara negara,

baik dan secara langsung maupun tidak langsung, dalam pemborongan, pengadaan, atau persewaan sehingga memengaruhi terjadinya kerugian negara.

7. Terkait penerimaan gratifikasi

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, gratifikasi diartikan sebagai uang hadiah kepada pegawai diluar gaji yang ditentukan. Terkait gratifikasi diatur didalam pasal 12 B Jo.

2.1.5.3 Penyebab Korupsi

Tindakan korupsi dilakukan oleh seseorang dapat disebabkan oleh beberapa faktor, diantaranya faktor sosial, ekonomi, politik, hukum dan pendidikan. Penyebab utama melakukan tindakan korupsi karena ada faktor dalam diri seseorang yang mendorong, seperti sifat yang tidak pernah merasa puas, merasa iri pada orang lain bahkan karena kebutuhan yang sangat mendesak. Penyebab terjadinya korupsi (Hartanti, 2015: 11), adalah sebagai berikut.

1. Lemahnya pendidikan agama dan etika;
2. Kolonialisme. Suatu pemerintah asing tidak menggugah kesetiaan dan kepatuhan yang diperlukan untuk membendung korupsi;
3. Kurangnya pendidikan. Namun kenyataannya sekarang kasus-kasus korupsi dilakukan oleh para koruptor yang memiliki kemampuan intelektual yang tinggi, terpelajar, dan terpandang sehingga alasan ini dapat dikatakan kurang tepat;
4. Kemiskinan. Pada kasus korupsi yang merebak di Indonesia para pelakunya bukan didasari oleh kemiskinan melainkan keserakhakan, sebab mereka bukanlah dari kalangan yang tidak mampu melainkan para konglomerat;
5. Tidak adanya sanksi yang keras;

6. Kelangkaan lingkungan yang subur untuk pelaku antikorupsi;
7. Struktur pemerintahan;
8. Perubahan radikal. Pada saat sistem nilai mengalami perubahan radikal, korupsi muncul sebagai suatu penyakit transisional;
9. Keadaan masyarakat. Korupsi dalam suatu birokrasi bisa mencerminkan keadaan masyarakat secara keseluruhan.

Penyebab dari tindakan korupsi yang dilakukan oleh seseorang berbedabeda. Merican dalam Wibowo (2018:31), menyatakan bahwa korupsi di Indonesia disebabkan oleh beberapa hal, di antaranya:

1. Warisan dari pemerintah kolonial Belanda;
2. Korupsi disebabkan oleh kemiskinan, ketidaksamaan dan ketidakmerataan;
3. Gaji yang rendah;
4. Persepsi yang populer bahwa korupsi itu sudah dilakukan banyak orang, sementara pelakunya hanya mendapatkan sanksi ringan;
5. Pengaturan yang bertele-tele;
6. Pengetahuan yang tidak cukup dari bidangnya.

Penyebab dari tindakan korupsi yang telah diuraikan diatas terdapat kesaamaan dari kedua ahli yaitu kurangnya pengetahuan, kemiskinan, hukum yang tidak tegas, dan kolonialisme. Macam-macam penyebab korupsi yang telah dijelaskan merupakan penyebab yang sangat kompleks, yang seharusnya dapat dicegah agar mengurangi bahkan memberantas tindakan korupsi. Korupsi merupakan salah satu penyakit sosial yang menyebabkan kerusakan moral pada diri seseorang.

2.1.5.4 Upaya Mengatasi Korupsi

Sebagai warga negara yang bertanggungjawab dan peduli dengan bangsa dan negara memiliki kewajiban untuk mencegah, mengurangi dan membunuh tindakan korupsi, agar bangsa dan negara ini bersih dari tindakan korupsi. Pasal 13 Undang-Undang Dasar No 30 tahun 2002 menjelaskan penyelenggaraan program Pendidikan antikorupsi pada setiap jenjang pendidikan. Lisdiana dan Saputro (2014:147) menyatakan bahwa upaya mengatasi korupsi Upaya pemberantasan korupsi terdiri dari tiga unsur pembentuk yaitu:

1. Pencegahan (*preventif*);
2. Penindakan (*represif*);
3. Peran serta masyarakat.

Upaya pemberantasan korupsi di sebuah negara mesti terus dipantau perkembangannya, untuk mengetahui apakah strategi yang digunakan sudah tepat atau belum. Setidaknya ada 3 (tiga) indikator keberhasilan pemberantasan korupsi yang digunakan sebagai alat pengukuran di Indonesia, yaitu Survei Penilaian Integritas (SPI), Indeks Perilaku Antikorupsi (IPAK), dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK).

1. Survei Penilaian Integritas (SPI)

SPI dirilis oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) RI setiap tahun. Survei yang dikembangkan oleh Direktorat Penelitian dan Pengembangan KPK ini bertujuan untuk memetakan risiko korupsi dan tingkat integritas, serta mengukur capaian upaya pencegahan korupsi di kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah. Hasil dari survei akan menjadi dasar menyusun rekomendasi

peningkatan upaya pencegahan korupsi melalui rencana aksi. Adapun rekomendasi dari hasil SPI 2021 adalah:

- a. Meminimalisir perdagangan pengaruh dalam pengambilan keputusan (misal: optimalisasi, teknologi, pengelolaan konflik kepentingan/CoI);
 - b. Memaksimalkan kemampuan sistem serta sumber daya internal untuk mendeteksi kejadian korupsi;
 - c. Optimalisasi pengawasan internal dan eksternal;
 - d. Penguatan sosialisasi, kampanye dan pelatihan antikorupsi terhadap pegawai/pejabat dan pengguna layanan;
 - e. Peningkatan kualitas sistem merit dan pengaturan pengelolaan CoI;
 - f. Pengembangan sistem pengaduan masyarakat terkait korupsi.
2. Indeks Perilaku Antikorupsi (IPAK)

Indikator lainnya yang digunakan adalah Indeks Perilaku Antikorupsi atau IPAK. IPAK dikeluarkan setiap tahunnya oleh Badan Pusat Statistik Indonesia (BPS) untuk mengukur tingkat perilaku antikorupsi sehari-hari di masyarakat. IPAK mengukur tingkat permisifitas masyarakat terhadap perilaku antikorupsi dan mencakup tiga fenomena utama korupsi, yaitu penyuapan (*bribery*), pemerasan (*extortion*), dan nepotisme (*nepotism*). Nilai IPAK berkisar pada skala 0 sampai 5. Semakin mendekati 5 berarti masyarakat semakin antikorupsi. IPAK disusun berdasarkan dua dimensi, yaitu Dimensi Persepsi dan Dimensi Pengalaman. Dimensi Persepsi berupa penilaian atau pendapat terhadap kebiasaan perilaku anti korupsi di masyarakat. Sementara itu, Dimensi Pengalaman berupa pengalaman anti korupsi yang terjadi di masyarakat.

3. Indeks Persepsi Korupsi (IPK)

Indeks Persepsi Korupsi (IPK) atau *Corruption Perceptions Index* (CPI) adalah pengukuran korupsi sektor publik sebuah negara yang digunakan secara internasional. IPK dianggap sangat kredibel dan diakui dunia sehingga menjadi kebanggaan bagi negara jika menempati deretan ranking puncak. Sebaliknya, jadi aib dan memalukan jika sebuah negara berada di deretan terbawah.

2.1.6 Kinerja Organisasi

Performance, yang sering disebut sebagai penempilan, unjuk kerja, atau prestasi, adalah makna kinerja. Ada dua aspek utama kinerja: kinerja organisasi dan kinerja pegawai. Kinerja pegawai adalah hasil kerja individu suatu organisasi, sedangkan kinerja organisasi adalah total hasil kerja organisasi. Kinerja didefinisikan sebagai hasil yang dicapai oleh suatu organisasi dalam jangka waktu tertentu, terlepas dari apakah organisasi tersebut berfokus pada keuntungan atau tidak (Fahmi, 2016: 2). Kinerja juga didefinisikan sebagai tingkat pencapaian pelaksanaan kegiatan, program, atau kebijaksanaan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi. Kinerja ini dimasukkan ke dalam rencana strategis organisasi (Bastian, 2017: 25).

Berbagai elemen membentuk kinerja (Hamdani Pasolong dalam Fahmi, 2016: 5), yaitu:

1. Hasil kerja yang dicapai secara individual atau secara institusi, yang berarti bahwa hasil tersebut diperoleh secara individual atau kelompok oleh individu atau kelompok orang;

2. Lembaga diberi wewenang dan tanggung jawab untuk melaksanakan tugas, yang berarti mereka memiliki hak dan kewajiban untuk memastikan bahwa tugas dilakukan dengan benar;
3. Pekerjaan harus dilakukan secara legal, yang berarti individu atau lembaga harus mengikuti aturan yang telah ditetapkan.

Kinerja dapat didefinisikan sebagai hasil kerja atau capaian dalam kegiatan, aktivitas, atau program yang dilakukan untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi dalam jangka waktu tertentu.

2.1.6.1 Pengertian Kinerja Organisasi

Kinerja merupakan produk dari kegiatan administrasi, yaitu kegiatan kerjasama untuk mencapai tujuan yang pengelolaannya biasa disebut sebagai manajemen. Sedangkan organisasi adalah sekelompok orang (dua atau lebih) yang secara formal dipersatukan dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jadi Kinerja organisasi adalah hasil kerja yang didapatkan didalam suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Kinerja (*performance*) dalam organisasi didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil “*the degree of accomplishment* “ atau kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi secara berkesinambungan (Keban, 2018: 43).

Pengertian lain menyebutkan kinerja organisasi adalah tingkat yang menunjukkan seberapa jauh pelaksanaan tugas dapat dijalankan secara aktual dan misi organisasi tercapai (Steers, 2018: 67). Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan/program/kebijakan dalam

mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi organisasi yang tertuang dalam *strategic planning* suatu organisasi (Mahsun, 2016: 25).

Kinerja organisasi adalah totalitas hasil kerja yang dicapai suatu organisasi tercapainya tujuan organisasi berarti bahwa, kinerja suatu organisasi itu dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada tujuan yang sudah ditetapkan sebelumnya (Surjadi, 2019:7). Kinerja organisasi merupakan sesuatu yang telah dicapai oleh organisasi dalam kurun waktu tertentu, baik yang terkait dengan *input, output, outcome, benefit*, maupun *impact* (Sobandi, 2016: 176).

Kinerja sebagai sebuah hasil (output) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (input) (Tsauri, 2014: 4). Kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu organisasi. Dalam kerangka organisasi terdapat hubungan antara kinerja perorangan (*individual performance*) dengan kinerja organisasi (*organization performance*). Organisasi pemerintah maupun swasta dalam mencapai tujuan yang ditetapkan harus melalui kegiatan-kegiatan yang digerakan oleh orang atau sekelompok orang yang aktif berperan sebagai pelaku, dengan kata lain tercapainya tujuan organisasi hanya dimungkinkan karena adanya upaya yang dilakukan oleh orang dalam organisasi tersebut.

Untuk mencapai tujuannya, sebuah organisasi wajib memiliki kinerja SDM yang efektif dan efisien karena kinerja organisasi merupakan akumulasi kinerja individu dan kelompok. Hakikat manajemen kinerja adalah aktivitas mengelola

seluruh kegiatan SDM dalam organisasi untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Dengan demikian, manajemen kinerja tidak hanya bermanfaat bagi organisasi, tetapi juga bermanfaat bagi manajer serta individu (Haryono, 2018: 11).

Kinerja organisasi merupakan suatu bentuk totalitas dari hasil kerja yang dicapai suatu organisasi (Pasolong, 2016: 175). Kinerja organisasi sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk kebutuhan yang ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus-menerus untuk mencapai kebutuhan secara efektif (Wibawa dalam Pasolong, 2016: 176).

Kinerja organisasi didefinisikan sebagai efektivitas organisasi secara menyeluruh untuk memenuhi kebutuhan yang telah ditetapkan dari setiap kelompok yang berkenaan melalui usaha-usaha yang sistemik dan meningkatkan kemampuan organisasi secara terus-menerus untuk mencapainya secara efektif (Nasucha, 2014: 107).

Kinerja organisasi adalah suatu keadaan yang berkaitan dengan keberhasilan organisasi dalam menjalankan misi yang dimilikinya. Kinerja organisasi publik merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran atau tujuan organisasi publik tersebut sebagai penjabaran dari visi, misi dan strategi organisasi publik yang mengindikasikan tingkat keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan berdasarkan program atau kebijakan yang telah ditetapkan (Tangkilisan, 2015: 178).

Dari definisi di atas dapat dipahami bahwa kinerja organisasi adalah seberapa jauh tingkat kemampuan pelaksanaan tugas-tugas organisasi dalam rangka pencapaian tujuan sesuai dengan kemampuan yang dimiliki dan program/ kebijakan/ visi dan misi yang telah ditetapkan sebelumnya. Pengertian Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para instansi sering tidak memperhatikan kinerja instansi atau organisasi kecuali kinerja sudah amat buruk. Kinerja suatu organisasi dapat dilihat dari tingkatan sejauh mana organisasi dapat mencapai tujuan yang didasarkan pada visi dan misi yang sudah ditetapkan sebelumnya. Untuk itu, diperlukan beberapa informasi tentang kinerja organisasi. Informasi tersebut dapat digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap proses kerja yang dilakukan organisasi selama ini, sudah sejalan dengan tujuan yang diharapkan atau belum. Faktanya, banyak organisasi tidak mempunyai informasi tentang kinerja dalam organisasinya.

2.1.6.2 Faktor yang Memengaruhi Penilaian Kinerja

Peranan sumber daya manusia sangat penting dalam setiap organisasi, karena meskipun faktor – faktor ekonomi lainnya telah tersedia serta didukung dengan teknologi modern tidak akan mempunyai arti bagi kehidupan perusahaan tanpa kehadiran dan peranan sumber daya manusia di dalamnya. Setiap organisasi membutuhkan sumber daya manusia yang mampu bekerja lebih baik dan lebih cepat, sehingga diperlukan sumber daya manusia yang mempunyai kinerja yang tinggi. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Kinerja tidak terjadi dengan sendirinya. Dengan kata lain, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi kinerja. Faktor-faktor tersebut menurut Amstrong yang dikutip oleh (Sangadji & Sopiah, 2018: 352) adalah:

1. Faktor Individu (*Personal Factors*).

Faktor individu berkaitan dengan keahlian, motivasi, komitmen, dan lain-lain;

2. Faktor Kepemimpinan (*Leadership factors*).

Faktor kepemimpinan berkaitan dengan kualitas dukungan dan pengarahan yang diberikan oleh pemimpin, manajer, atau ketua kelompok kerja;

3. Faktor Kelompok/ Rekan Kerja (*Team factors*).

Faktor Kelompok / rekan kerja berkaitan dengan kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan kerja;

4. Faktor Sistem (*System factors*).

Faktor sistem berkaitan dengan system metode kerja yang ada dan fasilitas yang disediakan oleh organisasi;

5. Faktor Situasi (*Contectual/ situational factors*).

Faktor situasi berkaitan dengan tekanan dan perubahan lingkungan, baik lingkungan intemal maupun eksternal.

Faktor-faktor dari dalam diri karyawan yang merupakan faktor bawaan dari lahir dan faktor yang diperoleh ketika karyawan itu berkembang. Faktor-faktor bawaan misalnya bakat, sifat pribadi, serta keadaan fisik dan kejiwaan. Faktor faktor yang diperoleh misalnya pengetahuan, keterampilan, etos kerja, pengalaman kerja dan motivasi kerja. Faktor intemal ini menentukan kinerja karyawan, sehingga

semakin tinggi faktor-faktor intenal tersebut, maka semakin tinggi pula kinerja karyawan; dan semakin rendah faktor-faktor tersebut, semakin rendah pula kinerjanya.

Faktor yang memengaruhi kinerja karyawan (Mangkunegara, 2017: 484), sebagai berikut.

1. Faktor Kemampuan

Secara psikologis, kemampuan pegawai terdiri dari kemampuan potensi dan kemampuan *reality*. Yang dapat diartikan bahwa, pegawai yang memiliki kemampuan potensi di atas rata-rata (110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaan sehari-hari, maka ia akan lebih mudah mencapai kinerja yang diharapkan, dengan keterampilan pegawai tersebut kinerja instansi akan tercapai.

2. Faktor Motivasi

Motivasi terbentuk dari sikap seorang pegawai dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi yang menggerakkan diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi. Sikap mental merupakan kondisi yang mendorong diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang pegawai harus siap secara psikofisik (siap mental, fisik, tujuan dan situasi).

Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja suatu organisasi (Pasolong, 2016: 186), sebagai berikut.

1. Kemampuan

Kemampuan merupakan suatu kapasitas individu untuk mengerjakan berbagai tugas dalam suatu pekerjaan. Kemampuan dapat dilihat dari dua segi:

- a. Kemampuan intelektual, yakni kemampuan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan mental;
- b. Kemampuan fisik, yakni kemampuan untuk diperlukan tugas-tugas yang menuntut stamina kecekatan, kekuatan, dan keterampilan.

2. Kemauan

Kemauan adalah kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan organisasi. Kemauan kerja seseorang dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti:

a. Pengaruh lingkungan fisik

Lingkungan fisik yang baik seperti: lampu yang terang, ventilasi udara yang nyaman dan sejuk, bebas dari suara yang berisik, dan lain-lain. Setiap pegawai pastilah menghendaki lingkungan fisik yang baik untuk meningkatkan kemauan kerja.

b. Pengaruh lingkungan sosial

Lingkungan sosial yang baik dimana sesama pegawai dapat saling menghargai, mendukung dan membantu. Hal itu dikarenakan pegawai sebagai makhluk sosial melaksanakan pekerjaan tidak semata-mata hanya mengejar penghasilan, namun juga mengharapkan penghargaan dari pegawai lain.

3. Energi

Energi adalah pemercik api yang menyalakan jiwa. Jadi tanpa adanya psikis dan fisik yang mencukupi, maka perbuatan kreatif karyawan terhambat.

4. Kompensasi

Kompensasi merupakan sesuatu yang diberikan oleh atasan kepada pegawai sebagai balas jasa kinerja dan bermanfaat baginya.

5. Kejelasan

Tujuan Jika pegawai tidak mengetahui dengan jelas tujuan pekerjaan yang hendak dicapai, maka tujuan yang tercapai tidak efektif/efisien.

6. Teknologi

Teknologi merupakan penerapan pengetahuan untuk melakukan pekerjaan.

7. Keamanan

Keamanan pekerjaan yaitu sebuah kebutuhan manusia yang fundamental, karena pada umumnya orang lebih mementingkan keamanan pekerjaan daripada gaji atau kenaikan pangkat.

Kinerja organisasi dimasa depan dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti

(Soesilo dalam Tangkilisan, 2017: 180):

1. Struktur organisasi, sebagai hubungan internal yang berkaitan dengan fungsi yang menjalankan aktivitas;
2. Kebijakan pengelolaan, berupa visi dan misi organisasi;
3. Sumber daya manusia, berkaitan dengan kualitas karyawan dalam menjalankan tugasnya dengan optimal;

4. Sistem informasi manajemen, berhubungan dengan pengelolaan database yang digunakan untuk mempertinggi kinerja organisasi;
5. Sarana dan prasarana yang dimiliki, berhubungan dengan penggunaan teknologi bagi penyelenggaraan kegiatan organisasi.

Kinerja suatu organisasi dipengaruhi oleh 2 (dua) faktor (Atmoesoeprapto dalam Tangkilisan, 2017: 181), yakni:

1. Faktor internal yang terdiri dari:
 - a. Tujuan organisasi, yakni apa yang ingin dicapai dan apa yang ingin diproduksi oleh suatu organisasi;
 - b. Struktur organisasi, sebagai hasil design antara fungsi yang akan dijalankan oleh unit organisasi dengan struktur formal yang ada;
 - c. Sumber daya manusia, yakni kualitas dan pengelola anggota organisasi sebagai penggerak jalannya organisasi secara keseluruhan;
 - d. Budaya organisasi, yakni gaya dan identitas suatu organisasi dalam pola kerja yang baku dan menjadi citra organisasi yang bersangkutan.
2. Faktor eksternal yang terdiri dari:
 - a. Faktor politik, hal yang berhubungan dengan keseimbangan kekuatan negara yang berpengaruh pada keamanan dan ketertiban yang akan memengaruhi ketenangan organisasi dalam berkarya secara maksimal;
 - b. Faktor ekonomi, yaitu tingkat perkembangan ekonomi yang berpengaruh pada tingkat pendapatan masyarakat sebagai daya beli untuk menggerakkan sektor-sektor lainnya sebagai suatu sistem ekonomi yang besar;

- c. Faktor sosial, yaitu orientasi nilai yang berkembang di masyarakat yang memengaruhi pandangan mereka terhadap etos kerja yang dibutuhkan bagi peningkatan kinerja organisasi.

Berdasarkan faktor-faktor yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa faktor-faktor yang memengaruhi kinerja organisasi tergantung pada jenis, karakteristik dan tujuan pembentukan organisasi itu sendiri.

2.1.6.3 Pengukuran Kinerja Organisasi

Pengukuran kinerja perlu dilakukan untuk melihat apakah suatu organisasi telah mampu menjalankan visi dan misinya dengan baik atau belum. Pengukuran kinerja menjadi salah satu faktor penting bagi suatu organisasi untuk mengembangkan suatu organisasi secara efektif dan efisien. Dalam pemerintahan, pengukuran kinerja sangat berguna untuk melihat kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan dan memotivasi organisasi publik pelaksana untuk mampu bekerja lebih baik lagi. Penilaian kinerja organisasi publik harus dilakukan dengan prinsip yang baik dan benar. Pengukuran kinerja merupakan alat untuk menilai kesuksesan suatu organisasi. Pengukuran kinerja merupakan bagian penting dari proses pengendalian manajemen, baik organisasi maupun swasta (Mahmudi, 2020: 12). Adapun tujuan dilakukannya penilaian kinerja sektor publik antara lain:

1. Mengetahui tingkat ketercapaian tujuan organisasi;
2. Menyediakan sarana pembelajaran pegawai;
3. Memperbaiki kinerja periode berikutnya;
4. Memberikan pertimbangan yang sistemik dalam pembuatan keputusan pemberian *reward and punishment*;

5. Memotivasi pegawai;
6. Menciptakan akuntabilitas publik.

Pengukuran kinerja organisasi publik memiliki 3 (tiga) tujuan (Mardiasmo dalam Sinambela, 2017: 187), yaitu:

1. Membantu memperbaiki kinerja pemerintahan (organisasi publik) agar kegiatan pemerintah terfokus pada tujuan dan sasaran program unit kerja;
2. Pengalokasian sumberdaya dan pembuatan keputusan;
3. Mewujudkan pertanggungjawaban publik dan memperbaiki komunikasi kelembagaan.

Pengukuran kinerja adalah suatu metode atau alat yang digunakan untuk mencatat dan menilai pencapaian pelaksanaan kegiatan berdasarkan tujuan, sasaran, dan strategi sehingga dapat diketahui kemajuan organisasi serta meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dan akuntabilitas. Terdapat 4 (empat) elemen pengukuran kinerja organisasi (Mahsun, 2016: 26), yaitu:

1. Menetapkan tujuan, sasaran dan strategi organisasi.

Tujuan merupakan penjabaran dari visi dan misi yang telah ditentukan oleh organisasi. Sasaran yaitu tujuan organisasi yang dinyatakan secara eksplisit dengan dibatasi waktu yang jelas kapan sasaran itu akan dicapai. Lalu ditentukan strategi pencapaiannya yang menggambarkan bagaimana mencapainya.

2. Merumuskan indikator dan ukuran kinerja.

Indikator dan ukuran kinerja sangat dibutuhkan untuk menilai tingkat ketercapaian tujuan, sasaran dan strategi.

3. Mengukur tingkat kepercayaan tujuan dan sasaran organisasi.

Mengukur tingkat ketercapaian tujuan, sasaran dan strategi adalah membandingkan hasil aktual dengan indikator dan ukuran kinerja yang telah ditetapkan.

4. Evaluasi kinerja.

Evaluasi kinerja akan memberikan gambaran kepada penerima informasi mengenai nilai kinerja yang berhasil dicapai organisasi.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa pengukuran kinerja merupakan suatu kegiatan yang harus dilakukan suatu organisasi untuk melihat atau menilai apakah kinerja yang telah dilaksanakan oleh organisasi sudah sesuai dan mengarah pada tujuan yang dicapai apa belum. Selain itu, hasil pengukuran kinerja dapat digunakan suatu organisasi untuk mengevaluasi dan menjadi alat memotivasi organisasi tersebut untuk meningkatkan kinerja untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

2.1.6.4 Indikator Kinerja Organisasi

Kinerja organisasi dapat dinilai baik atau buruk melalui pengukuran kinerja. Dalam pengukuran kinerja diperlukan indikator-indikator kinerja sebagai alat dalam pengukuran kinerja. Indikator kinerja merupakan sarana atau alat untuk mengukur suatu aktivitas, kegiatan atau proses dan bukan hasil atau tujuan itu sendiri. Peran indikator kinerja bagi organisasi publik adalah memberikan tanda atau rambu-rambu bagi manajer atau pihak luar untuk menilai kinerja organisasi (Mahmudi, 2018: 155). Secara umum, indikator kinerja memiliki peran antara lain:

1. Membantu memperbaiki praktik manajemen;

2. Meningkatkan akuntabilitas manajemen dengan memberikan tanggungjawab secara eksplisit dan pemberian bukti atas suatu keberhasilan atau kegagalan;
3. Memberikan dasar melakukan perencanaan kebijakan dan pengendalian;
4. Memberikan informasi yang esensial kepada manajemen sehingga memungkinkan bagi manajemen untuk melakukan pengendalian kinerja di semua level organisasi;
5. Memberikan dasar untuk pemberian kompensasi kepada staff.

Terdapat 3 (tiga) konsep yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik (Moehariono, 2017: 163), yaitu:

1. Responsivitas, menggambarkan kemampuan suatu organisasi dalam menjalankan misi dan tujuannya yaitu memenuhi kebutuhan masyarakat;
2. Responsibilitas, pelaksanaan kegiatan organisasi publik dilakukan sesuai prinsip-prinsip administrasi yang benar sesuai dengan kebijakan secara implisit maupun eksplisit;
3. Akuntabilitas, menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi yang diharapkan dari masyarakat bisa berupa penilaian dari wakil rakyat dan masyarakat. Indikator kinerja digunakan untuk meyakinkan bahwa hari demi hari kinerja organisasi yang bersangkutan menunjukkan kemampuan dalam rangka menuju tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan. Indikator kinerja merupakan ukuran kuantitatif/kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran.

Indikator kinerja sektor publik (Selim dan Woodward dalam Sinambela, 2017: 190), yaitu:

1. Tuntutan pelayanan yang menunjukkan seberapa besar pelayanan disediakan;
2. Ekonomi yang menunjukkan apakah biaya yang digunakan lebih murah daripada yang direncanakan;
4. Efisiensi yang menunjukkan perbandingan biaya dengan hasil yang dicapai;
5. Efektifitas yang menunjukkan perbandingan hasil yang seharusnya dengan hasil yang dicapai;
6. Keadilan yang menunjukkan tingkat keadilan potensial dari kebijakan yang dihasilkan.

Berikut beberapa indikator kinerja untuk mengukur kinerja birokrasi (Dwiyanto dalam Pasolong, 2016: 178), antara lain:

1. Produktivitas

Produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur tingkat efektifitas pelayanan. Pada umumnya, konsep produktivitas dipakai sebagai rasio antara *input* dan *output*. *General Accounting Office (GAO)* memandang konsep produktivitas terlalu sempit sehingga *GAO* mencoba untuk mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan salah satu indikator kinerja yang penting. Sedangkan menurut dewan produktivitas nasional, produktivitas adalah suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa suatu kehidupan hari ini (harus) lebih baik dari hari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini.

2. Kualitas Layanan

Dalam pelayanan publik, kualitas layanan merupakan faktor penting. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan suatu organisasi dilihat dari kualitas layanan yang diberikan organisasi tersebut. Oleh sebab itu, kepuasan masyarakat menjadi indikator kinerja birokrasi publik. Kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja birokrasi publik yang mudah dan murah di pergunakan. Kepuasan masyarakat dapat menjadi indikator untuk menilai kinerja birokrasi publik.

3. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat. Jadi responsivitas disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas menjadi indikator kinerja karena responsivitas menggambarkan kemampuan birokrasi publik dalam menjalankan misi dan visinya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah dapat terlihat dari ketidakselarasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat dan begitu sebaliknya.

4. Responsibilitas

Responsibilitas menggambarkan apakah pelaksanaan birokrasi dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik yang eksplisit maupun implisit.

5. Akuntabilitas

Akuntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat dimana birokrasi publik memprioritaskan kepentingan publik. Kinerja birokrasi publik tidak hanya diukur dari ukuran internal, tapi juga dari ukuran eksternal seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat.

Beberapa indikator kerja yang dijadikan pedoman untuk menilai kinerja publik (Kumorotomo dalam Pasolong, 2016: 180), antara lain:

1. Efisiensi

Menyangkut pertimbangan keberhasilan organisasi dalam pelayanan publik mendapat laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomi.

2. Efektivitas

Tujuan suatu organisasi tercapai atau tidak dilihat dari rasionalitas teknis, nilai misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.

3. Keadilan

Indikator ini mempertanyakan distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan oleh organisasi pelayanan publik.

4. Daya tanggap

Organisasi publik merupakan bagian dari daya tanggap negara atau pemerintah akan kebutuhan masyarakat.

Pengukuran kinerja dapat dilakukan dengan melihat indikator-indikator kinerja dari beberapa pendapat di atas terkait indikator-indikator kinerja, dapat

dilihat bahwa untuk mengukur kinerja suatu organisasi publik dapat dilihat dari beberapa pendekatan baik pendekatan ekonomi, sosial, keorganisasian maupun manajemen. Efisiensi dan efektivitas merupakan indikator yang paling dominan seperti yang disebutkan di atas. Namun, satu ukuran lebih luas yaitu produktivitas yang mana tidak hanya mengukur efisiensi, tetapi juga efektivitas. Indikator produktivitas berkaitan dengan output dari suatu organisasi sehingga produktivitas menjadi tolak ukur dalam penelitian kinerja organisasi sehingga menjadi sangat penting untuk diteliti (Dwiyanto dalam Pasolong, 2016: 178).

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian telah dilakukan mengenai analisis dampak pembangunan zona integritas dilingkungan perguruan tinggi terhadap performa pelayanan publik dan persepsi anti korupsi, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2.1
Perbandingan Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti, Tahun	Hasil Penelitian	Persamaan dengan yang akan diteliti	Perbedaan dengan yang akan diteliti	Sumber
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Herzegovina, S. M. H., Edwinarta, C. D., & Fauzia, M. E. (2022)	Hasil penelitian menyatakan bahwa pembangunan zona integritas mampu memengaruhi pelayanan publik pada Kantor Imigrasi Tanjung Perak.	Persamaan terletak pada variabel pembangunan zona integritas dan pelayanan publik	Perbedaan terletak pada variabel independen lainnya yaitu persepsi anti korupsi	<i>Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial Dan Administrasi Negara</i> , 6(2), 277. https://doi.org/10.30737/mediasosian.v6i2.3181

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
2	Thoharotun Nisa, N. (2023)	Adapun hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dari penerapan kegiatan pembangunan ZI-WBK terhadap kinerja layanan yang diberikan kepada <i>stakeholders</i> .	Persamaan terletak pada variabel pembangunan ZI sebagai variabel independen Dan kinerja layanan sebagai variabel dependen	Perbedaan terletak pada variabel dependen yaitu persepsi anti korupsi	<i>Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen</i> , 2(1), 2656–6265.
3	Rachmawati, L., Nurikah, N., & Kusumangsih, R. (2023).	Pembangunan zona integritas mampu memengaruhi peningkatan kualitas pelayanan publik	Persamaan terletak pada variabel Pembangunan zona integritas dan kualitas pelayanan publik	Perbedaan terletak pada analisis hubungan variabel independen	<i>Yustisia Tirtayasa: Jurnal Tugas Akhir</i> , 3(1), 95. https://doi.org/10.51825/yta.v3i1.13152
4	Gafar, T. F., Octavia, S., Zamhasari, Z., & Suryaningih, S. (2022).	Pembangunan Zona Integritas menuju WBK-WBBM memengaruhi perilaku korupsi	Persamaan terletak pada komitmen organisasi, budaya organisasi dan kinerja pegawai	Perbedaan terletak pada variabel independen yaitu kepuasan kerja.	<i>Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora</i> . Retrieved from https://bangjournal.com/index.php/JPD SH/article/view/3391

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
5.	Afriyana, A. (2022).	Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penguatan karakter ASN yang terintegrasi dalam zona integritas mampu meningkatkan terhadap kinerja	Persamaan terletak pada zona integritas variabel bebas dan kinerja sebagai variabel terikat.	Objek penelitian	<i>Jurnal Agregasi : Aksi Reformasi Government Dalam Demokrasi</i> , 10(2), 98–107. https://doi.org/10.34010/agregasi.v10i2.6303
6.	Amrullah, R. (2022).	Berdasarkan hasil pengabdian masyarakat ini adalah terwujudnya Desa Batang Hari Ogan dengan predikat Zona Integritas yang bebas korupsi, dan wilayah birokrasi bersih melayani sesuai konsep yang berkaitan dengan konsistensi dalam tindakan, nilai, metode, ukuran, prinsip, ekspektasi yang memiliki pribadi yang jujur dan memiliki karakter yang baik.	Persamaan terletak pada variabel Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi	Metode penelitian kualitatif.	<i>Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat at Sakai Sambayan</i> , 6(1), 63. https://doi.org/10.23960/jss.v6i1.341

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
7.	Wilujeng, D. S., & Pramudya stuti, O. L. (2020).	Hasil dan pembahasan menunjukkan bahwa Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani RSJ Prof. Dr. Soerojo Magelang sangat baik,	Persamaan terletak pada variabel Pembangunan Zona Integritas sebagai variabel bebas dan kinerja sebagai variabel terikat.	variabel persepsi korupsi dan kinerja sebagai variabel terikat.	<i>Journal of Economic, Managem ent, Accountin g and Technolog y</i> , 3(2), 127–135. https://doi.org/10.32500/jematec h.v3i2.1286
8.	Rahayu, Priandina Rizki (2023)	Pengaruh dari pelaksanaan program Zona Integritas adalah meningkatkan kinerja organisasi, mencegah peluang terjadinya praktik korupsi	Persamaan terletak pada variabel program Zona Integritas organisasi sebagai variabel bebas dan kinerja serta korupsi variabel depeden	Objek Penelitian.	Masters thesis, Universitas Jenderal Soedirman
9.	Dian Primanita Kagungan, Devi Yulianti (2019)	Hasil penelitian dan kesimpulan yang diperoleh adalah Penyederhanaan prosedur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Disdukcapil Kota Metro merupakan bagian dari sistem pelayanan dalam rangka percepatan proses pelayanan.	Persamaan terletak pada variabel praktik integritas di sektor publik sebagai variabel bebas dan pelayanan publik	Objek Penelitian sektor publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Metro.	<i>Journal of Law, Policy and Globalization</i> www.iiste.org Vol.86, 2019 ISSN 2224-3240 (Paper) ISSN 2224-3259 (Online) DOI: 10.7176/J LPG

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
10.	Alsamarraie, M. M., & Ghazali, F. E. M. (2023)	Temuan ini menunjukkan sepuluh kategori tematik yang mewakili hambatan dalam mengintegrasikan berbagai tahapan dalam sistem pengadaan. Kelompok yang paling sering muncul adalah penipuan dan korupsi, akuntabilitas, kurangnya pengetahuan dan keterampilan, dan kurangnya transparansi.	Persamaan terletak pada variabel praktik integritas sebagai variabel bebas dan korupsi	Objek Penelitian .	<i>KSCE Journal of Civil Engineering</i> , 27(9), 3633–3645. https://doi.org/10.1007/s12205-023-1196-4
11.	Said, J., Alam, M.M., Khalid, M. 2016	Hasil regresi menunjukkan bahwa di antara faktor-faktor tata kelola yang baik, praktik perencanaan strategis, audit dan pengendalian kecurangan secara statistik memiliki signifikan secara statistik dengan praktik integritas di sektor publik Malaysia.	Persamaan terletak pada variabel praktik integritas di sektor publik sebagai variabel bebas dan tata kelola yang baik	Objek Penelitian sektor publik Malaysia.	<i>Humanomics</i> . Vol. 32(2), pp. 151- 171 ISSN: 0828-8666 https://doi.org/10.1108/H-02-2016-0008

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
12	Simatupang, S., Susanti, D., Silalahi, M., Grace, E., & Efendi, E. (2023).	Hasil hipotesis ditemukan adanya pengaruh positif dan signifikan integritas terhadap kinerja pegawai	Persamaan terletak pada variabel praktik integritas di sektor publik sebagai variabel bebas dan kinerja pegawai	Objek Penelitian Kantor Kepala Desa Suka Mbayak.	<i>J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)</i> , 8(1), 641. https://doi.org/10.33087/jmas.v8i1.845
13.	<i>Organisation for Economic Co-operation and Development</i> (OECD). (2017).	Berdasarkan temuan survei OECD tentang anti-korupsi dan integritas, dan partisipasi dari 8 negara Amerika Latin ini tidak dimaksudkan sebagai penelitian yang komprehensif dan mendalam tentang risiko korupsi dan tantangan integritas, tetapi lebih sebagai dasar diskusi untuk isu-isu korupsi dan integritas yang umum terjadi di kawasan ini - yang pada saat yang sama menawarkan pada saat yang sama, menawarkan kesempatan untuk berbagi praktik-praktik terbaik di bidang ini.	Persamaan terletak pada variabel praktik integritas di sektor publik dan korupsi	Objek Penelitian negara Amerika Latin.	<i>paper for the 5th Meeting of the Latin American Network on Corporate Governance of State-Owned Enterprises (English Edition)</i> , (December), 1–29.

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
14.	Dedy Sujarwadi, Suwignyo Widagdo, Muhaimin Dimiyati (2021)	Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa dari 6 pilar pembangunan ZI, pilar Tata Laksana berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kinerja pegawai. Sedangkan kelima pilar lainnya tidak berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas kinerja pegawai BPS Kabupaten Jember.	Persamaan terletak pada variabel pembangunan Zona Integritas dan kualitas kinerja pegawai	Objek Penelitian pegawai di lingkup BPS Kabupaten Jember .	<i>International Journal of Innovative Science and Research Technology Volume 6, Issue 9, September – 2021</i> ISSN No:- 2456-2165
15.	Ngalim, S., Meutia, M., & Budiastra, A. A. K. (2023).	Pembangunan Zona Integritas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja	Persamaan terletak pada variabel pembangunan Zona Integritas dan kualitas kinerja pegawai	Objek Penelitian Pejabat Struktural Pengadilan Agama Di Nusa Tenggara Timur.	<i>Scientific Journal Of Reflection: Economic, Accounting, Management and Business, 6 (2), 271–283.</i> https://doi.org/10.37481/sjr.v6i2.650

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
16.	Reiny Irianti Poetri, Bambang Mantikei, & Thresia Kristiana. (2020).	Dari hasil analisis jalur dimana pengaruh langsung antara kualitas pelayanan terhadap kinerja berpengaruh signifikan	Persamaan terletak pada variabel kualitas pelayanan dan Kinerja	Objek Penelitian Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya	<i>Journal of Environment and Management, 1(3), 179–186.</i> https://doi.org/10.37304/jem.v1i3.2561 .
17.	Putra, A., Hakim, H., & Darmanto, D. (2022).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja ASN yang berkaitan dengan aspek hasil kerja, sehubungan dengan pembangunan zona integritas yang menunjukkan hasil dari pada kerja ASN dalam pembangunan zona integritas tersebut belum terlaksana secara maksimal,	Persamaan terletak pada variabel pembangunan Zona Integritas dan kinerja	Objek Penelitian Kantor Pertanahan Kabupaten Majene	<i>JIAPI: Jurnal Ilmu Administrasi Dan Pemerintahan Indonesia, 3 (1), 62–74.</i> https://doi.org/10.33830/jiapi.v3i1.86
18.	Lahieng, M. H., Kalangi, L., & Lambey, L. (2018).	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat kendala-kendala yang mendasar yang dihadapi oleh SPI dalam pembangunan Zona Integritas.	Persamaan terletak pada variabel pembangunan Zona Integritas dan kinerja	Objek Penelitian RSUP Prof. Dr. R. D Kandou Manado	<i>Jurnal Riset Akuntansi Dan Auditing "Goodwill," 9(1).</i> https://doi.org/10.35800/jjs.v9i1.19151

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
19.	Kawahe, Lucky., & Tulusan. (2020)	Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kinerja organisasi	Persamaan terletak pada variabel Kualitas pelayanan publik dan kinerja organisasi	Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara	<i>Jurnal Administrasi Publik UNSRAT. Retrieved from https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/JAP/article/view/12040/11629</i>
20.	Agustiawan, et al. (2019)	Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa tindakan korupsi Berpengaruh dengan kinerja organisasi sector publik	Persamaan terletak pada variabel tindakan korupsi dan kinerja organisasi sector publik	Objek Penelitian Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) di kota Pekanbaru.	Jurnal Akuuntansi dan Ekonomika, Vol. 9 No. 2, Desember 2019 https://ejournal.umri.ac.id/index.php/jae/article/view/1543/1067
21.	Rahmad Ridho Sadoyo; Rofikoh Rokhim, (2020)	Menunjukkan bahwa korupsi memiliki hubungan yang negatif dengan kinerja perusahaan	Persamaan terletak pada variabel tindakan korupsi dan kinerja organisasi	Objek Penelitian Perusahaan Publik Di Negara ASEAN-Four	https://lib.ui.ac.id/detail?id=999920522589&lokasi=lokal
22.	Priyambodo, P., & Koentjoro, D. D. (2019).	hasil penelitian menunjukkan bahwa Pakta Integritas berpengaruh secara langsung terhadap kinerja petugas	Persamaan terletak pada variabel Integritas dan Pelayanan Publik	Objek Penelitian petugas jembatan timbang di seluruh Provinsi Jawa timur	<i>Warta Penelitian Perhubungan</i> , 26(5), 317. https://doi.org/10.25104/warlit.v26i5.895

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
23.	Rahman, Fanny Aulia (2023)	hasil penelitian menunjukkan bahwa Wilayah Bebas Korupsi (WBK) berpengaruh terhadap kinerja tenaga kependidikan	Persamaan terletak pada variabel Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan kinerja tenaga kependidikan	Objek Penelitian di Madrasah Aliyah Negeri Kota Bandung	thesis, UIN Sunan Gunung Djati Bandung
24.	Haryadi et al (2022)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Zona Integritas berpengaruh terhadap kinerja petugas pelayanan	Persamaan terletak pada variabel Zona Integritas dan kinerja petugas pelayanan	Objek Penelitian di Kepolisian Resor Ternate	<i>Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan</i> https://Jurnal.Unibr ah.Ac.Id/Index.Php/JIWP , 8(3), 65–77.
25.	Matei Ani (2022)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Zona Integritas berpengaruh terhadap kinerja petugas pelayanan	Persamaan terletak pada variabel Zona Integritas dan kinerja petugas pelayanan	Objek Penelitian <i>South-Eastern European countries</i>	<i>Theoretical and Applied Economics</i> . Vol. 6 No. 2 2022. <i>National School of Political and Public Administration, Bucharest</i>

2.3 Kerangka Pemikiran

Perguruan tinggi sebagai salah satu institusi publik memiliki peran penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Hal ini sejalan dengan program pemerintah dalam membangun Zona Integritas (ZI) di lingkungan perguruan tinggi yang bertujuan untuk menciptakan wilayah bebas dari korupsi dan wilayah birokrasi bersih dan melayani. Pembangunan Zona Integritas di lingkungan perguruan tinggi diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap performa pelayanan publik dan persepsi anti korupsi.

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 (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 10 Tahun 2019).

Penilaian terhadap setiap program dalam komponen pengungkit dan komponen hasil diukur melalui indikator-indikator yang dipandang mewakili program tersebut. Sehingga dengan menilai indikator tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran pencapaian upaya yang berdampak pada pencapaian sasaran, yaitu manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan manajemen sdm, penguatan akuntabilitas kinerja, penguatan pengawasan, dan peningkatan kualitas pelayanan publik (PermenPAN-RB, No.10 Tahun 2019: 6).

Pengaruh pembangunan zona integritas terhadap kinerja organisasi dapat sangat signifikan. Pembangunan zona integritas atau zona integrasi merujuk pada proses menciptakan kerja sama yang efektif dan sinergis antara berbagai bagian atau unit dalam suatu organisasi. Zona integritas sering kali melibatkan kolaborasi

lintas departemen, fungsi, atau bahkan organisasi secara keseluruhan. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan, dimana hasil penelitian menunjukkan bahwa zona integritas berpengaruh signifikan terhadap kinerja Pejabat Struktural Pengadilan Agama Di Nusa Tenggara Timur (Ngalim, S., Meutia, M., & Budiastra, A. A. K., 2023). Diperkuat kembali oleh penelitian terdahulu yang telah dilakukan, dimana zona integritas berpengaruh signifikan terhadap kinerja organisasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Majene.

Pembangunan zona integritas memiliki hubungan yang erat dengan pelayanan publik di lingkungan perguruan tinggi maupun di berbagai sektor lainnya. Pembangunan zona integritas mendorong terciptanya lingkungan yang transparan di dalam lembaga. Transparansi ini mencakup segala aspek, mulai dari proses pengambilan keputusan hingga penggunaan anggaran. Dengan adanya transparansi yang baik, masyarakat atau pengguna layanan publik dapat memperoleh informasi yang diperlukan dengan mudah, sehingga meningkatkan kepercayaan dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan memprioritaskan nilai-nilai integritas, zona integritas membantu mendorong terciptanya budaya kerja yang profesional, etis, dan berorientasi pada kepentingan publik. Hal ini akan berdampak positif pada peningkatan kualitas pelayanan publik, seperti respon yang cepat, akurat, dan ramah terhadap kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan, dimana hasil penelitian menyatakan bahwa pembangunan zona integritas mampu memengaruhi pelayanan publik (Thoharotun Nisa, N., 2023; Herzegovina, S. M. H., Edwinarta, C. D., & Fauzia, M. E., 2022).

Kualitas pelayanan publik mengacu pada semua kegiatan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya untuk memenuhi peraturan perundang-undangan dan memenuhi kebutuhan penerima pelayanan (KEPMEN PAN NO.63/KEP/M.PAN/7/2003). Kualitas layanan publik dapat diukur dengan indikator – indikator sebagai berikut, keterbukaan, kemudahan, kepastian, keadilan, profesionalisme petugas, sarana dan fasilitas, keamanan, kompensasi dan sistem penanganan keluhan (Emiliani dan Atong, 2021).

Kualitas pelayanan publik dapat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kinerja organisasi, terutama dalam konteks lembaga pemerintah atau organisasi yang melayani publik secara langsung. Kualitas pelayanan publik yang baik memungkinkan organisasi untuk menyediakan layanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat. Ketika organisasi fokus pada memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat, mereka cenderung mencapai hasil yang lebih baik dalam mencapai tujuan-tujuan mereka. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang telah dilakukan, dimana hasil penelitian menunjukkan Kualitas pelayanan publik berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kinerja organisasi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Tenggara (Kawahe dan Tulusan, 2020). Hal ini diperkuat dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa dari hasil analisis jalur dimana pengaruh langsung antara kualitas pelayanan terhadap kinerja berpengaruh signifikan (Reiny Irianti Poetri, Bambang Mantikei, & Thresia Kristiana., 2020).

Perkembangan zona integritas di perguruan tinggi sejalan dengan upaya pemerintah dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good*

governance) dan mendorong terciptanya budaya anti korupsi di setiap lapisan masyarakat. *Transparency International* mendefinisikan korupsi sebagai penyalahgunaan kekuasaan yang dipercayakan untuk keuntungan pribadi baik itu dalam sektor publik maupun swasta (Nawatmi, 2018: 67).

Upaya pemberantasan korupsi di sebuah negara mesti terus dipantau perkembangannya, untuk mengetahui apakah strategi yang digunakan sudah tepat atau belum. Setidaknya ada tiga indikator keberhasilan pemberantasan korupsi yang digunakan sebagai alat pengukuran di Indonesia, yaitu Survei Penilaian Integritas (SPI), Indeks Perilaku Antikorupsi (IPAK), dan Indeks Persepsi Korupsi (IPK) (Trionovani, 2016: 61).

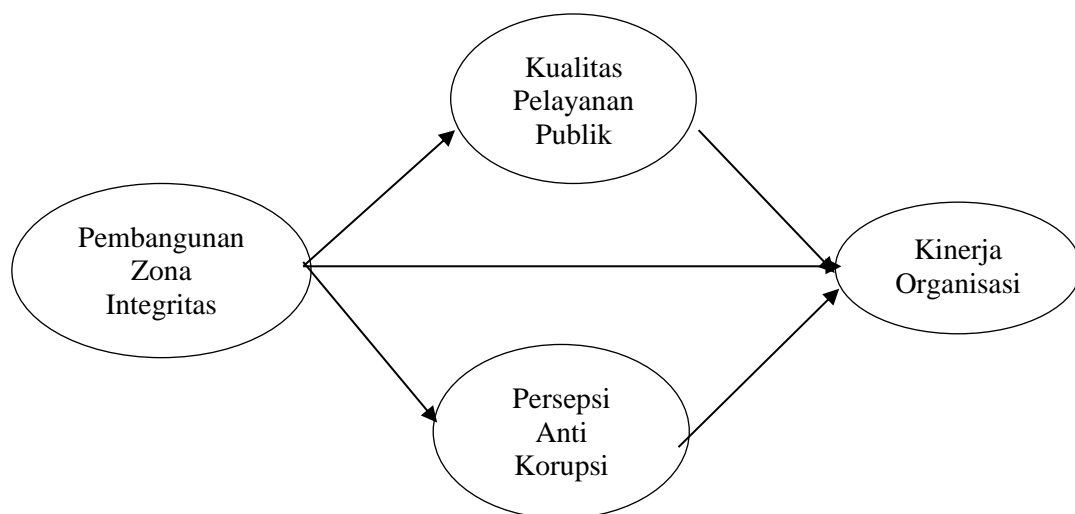
Persepsi korupsi dapat memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja organisasi, meskipun tidak selalu sejalan dengan keberadaan korupsi aktual. Jika masyarakat percaya bahwa praktik korupsi memengaruhi keadilan atau kualitas layanan, mereka mungkin menjadi lebih skeptis atau bahkan menolak menggunakan produk atau layanan organisasi tersebut. Hal ini dapat berdampak negatif pada kinerja organisasi dalam mencapai tujuan-tujuan mereka dan mempertahankan basis pelanggan atau pengguna layanan. Oleh karena itu, penting bagi organisasi untuk mengambil langkah-langkah yang proaktif untuk membangun citra yang kuat dan mempromosikan integritas dalam semua aspek operasi mereka, baik untuk mengurangi risiko persepsi korupsi maupun praktik korupsi yang sebenarnya. Hal ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan, dimana Hasil penelitian ini mengungkapkan bahwa tindakan korupsi berpengaruh dengan kinerja organisasi sektor publik (Agustiawan et al., 2019). Hal ini diperkuat oleh penelitian

yang menunjukkan bahwa, korupsi memiliki hubungan yang negatif dengan kinerja perusahaan (Rahmad Ridho Sadoyo; Rofikoh Rokhim, 2020).

Kinerja organisasi adalah tingkat yang menunjukkan seberapa jauh pelaksanaan tugas dapat dijalankan secara aktual dan misi organisasi tercapai (Steers, 2018: 67). Berikut beberapa indikator kinerja untuk mengukur kinerja birokrasi, antara lain produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab dan akuntabilitas (Dwiyanto dalam Pasolong, 2016: 178).

Melalui pemahaman secara mendalam dampak dari pembangunan zona integritas di perguruan tinggi, diharapkan dapat ditemukan rekomendasi kebijakan dan strategi yang dapat lebih mengoptimalkan peran perguruan tinggi sebagai lembaga pendidikan yang tidak hanya menghasilkan sumber daya manusia yang berkualitas tetapi juga berkontribusi secara signifikan dalam upaya pemberantasan korupsi, peningkatan kualitas pelayanan publik dan kinerja organisasi di Indonesia.

Dari pernyataan di atas maka kerangka pemikiran dari penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 2.2
Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran yang telah diuraikan, maka dapat ditarik suatu hipotesis yaitu:

1. Pembangunan zona integritas berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik dan persepsi anti korupsi di lingkungan perguruan tinggi negeri di Kota Tasikmalaya;
2. Pembangunan zona integritas berpengaruh terhadap kinerja organisasi di lingkungan perguruan tinggi negeri di Kota Tasikmalaya;
3. Pembangunan zona integritas berpengaruh terhadap kinerja organisasi melalui kualitas pelayanan publik dan persepsi anti korupsi di lingkungan perguruan tinggi negeri di Kota Tasikmalaya.