

**PENERAPAN ATURAN ZONA INTEGRITAS SEBAGAI BENTUK
REFORMASI BIROKRASI PADA PELAYANAN HAJI DAN UMROH DI
KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO**

TESIS

Oleh

RIFKI HIDAYATUR RAHMAN



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI FAKULTAS ILMU
SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

ABSTRAK

PENERAPAN ATURAN ZONA INTEGRITAS SEBAGAI BENTUK REFORMASI BIROKRASI PADA PELAYANAN HAJI DAN UMROH DI KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO

Oleh

RIFKI HIDAYATUR RAHMAN

Komitmen mewujudkan *good governance*, pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), meningkatkan kinerja pelayanan publik, maka kinerja pemerintah menjadi perhatian untuk dibenahi, menjadi isu strategis. Kendala harus dikenali, diamati dan ditelaah secara tepat agar langkah yang diambil menjadi tepat sasaran. Tujuan Penelitian: Untuk menganalisis penerapan, strategi, faktor penghambat penerapan aturan zona integritas di Kementerian Agama Kota Metro. Metode penelitian bersifat normatif, dengan pendekatan empiris. Data yang digunakan data sekunder dan data primer. Analisis data menggunakan analisis kualitatif. Temuan penelitian. Penerapan Aturan Zona Integritas dilakukan oleh para implementor yang memiliki pemahaman tentang Zona Integritas didasarkan pada pelayanan publik yang jujur, akuntabel sehingga bebas dari perilaku korupsi yang menjadi bagian dalam peraturan tersebut. Strategi meningkatkan penerapan aturan zona integritas di Kementerian Agama Kota Metro dilaksanakan dengan melibatkan banyaknya Aktor. Faktor Penghambat Penerapan Aturan Zona Integritas di Kementerian Agama Kota Metro disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Kesimpulan, Penerapan Aturan Zona Integritas Pada Pelayanan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kota Metro dilakukan sesuai dengan Peraturan MenPAN-RB Nomor. 14 Tahun 2014 tentang Zona Integritas. Strategi meningkatkan penerapan aturan zona integritas di Kementerian Agama Kota Metro melalui: Banyaknya aktor yang terlibat, Kejelasan Tujuan, Perkembangan dan Kerumitan Program. Faktor Penghambat Penerapan Aturan Zona Integritas di Kementerian Agama Kota Metro disebabkan oleh faktor internal dimana: belum menerapkan *Whistle-Blowing*, belum memahami zona integritas, belum ada pelatihan khusus Faktor Penghambat Penerapan Aturan Zona Integritas di Kementerian Agama Kota Metro disebabkan Faktor eksternal meliputi: *mindset* masyarakat tentang KKN, anggaran.

Kata Kunci: Zona Integritas; Reformasi Birokrasi; Pelayanan

ABSTRACT

APPLICATION OF INTEGRITY ZONE RULES AS A FORM OF BUREAURATIC REFORM IN HAJJ AND UMRAH SERVICES AT THE MINISTRY OF RELIGION OF METRO CITY

By

RIFKI HIDAYATUR RAHMAN

Commitment to realizing good governance, eradicating corruption, collusion and nepotism (KKN), improving the performance of public services, the government's performance is a concern to be addressed, becoming a strategic issue. Constraints must be identified, observed and studied appropriately so that the steps taken are right on target. Research Objectives: To analyze the implementation, strategies, and inhibiting factors for the implementation of the integrity zone rules at the Ministry of Religion of Metro City. The research method is normative, with an empirical approach. The data used are secondary data and primary data. Data analysis used qualitative analysis. Research findings. The implementation of the Integrity Zone Rules is carried out by implementers who have an understanding of the Integrity Zone based on honest, accountable public services so that they are free from corrupt behavior that is part of the regulation. The strategy to improve the application of the integrity zone rules at the Ministry of Religion of Metro City is carried out by involving many actors. Factors Inhibiting the Implementation of Integrity Zone Rules at the Ministry of Religion of Metro City are caused by internal factors and external factors. In conclusion, the application of the Integrity Zone Rules for Hajj and Umrah Services at the Ministry of Religion of Metro City is carried out in accordance with MenPAN-RB Regulation No. 14 of 2014 concerning the Integrity Zone. Strategy to improve the implementation of the integrity zone rules at the Ministry of Religion of Metro City through: The number of actors involved, Clarity of Objectives, Development and Complexity of the Program. Factors Inhibiting the Implementation of the Integrity Zone Rules at the Ministry of Religion of Metro City are caused by internal factors which: have not implemented Whistle-Blowing, have not understood the integrity zone, there is no special training, about KKN, budget.

Keywords: *Integrity Zone; Bureaucratic Reform; Services*

**PENERAPAN ATURAN ZONA INTEGRITAS SEBAGAI BENTUK
REFORMASI BIROKRASI PADA PELAYANAN HAJI DAN UMROH DI
KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO**

Oleh:

Rifki Hidayatur Rahman

Tesis

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
MAGISTER SAINS (M. Si)

Pada

Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI FAKULTAS ILMU
SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2022**

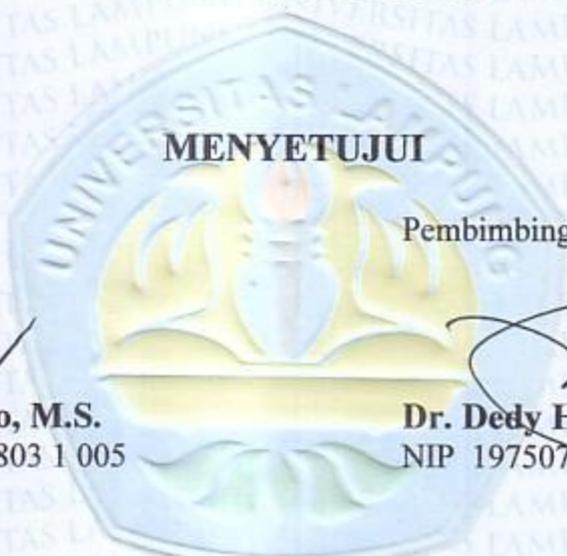
Judul Tesis : **PENERAPAN ATURAN ZONA INTEGRITAS
SEBAGAI BENTUK REFORMASI BIROKRASI
PADA PELAYANAN HAJI DAN UMROH DI
KEMENTERIAN AGAMA KOTA METRO**

Nama Mahasiswa : **Rifki Hidayatur Rahman**

No. Pokok Mahasiswa : **1826061006**

Program Studi : **Magister Ilmu Administrasi**

Fakultas : **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**



Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. Yulianto, M.S.
NIP 19610704 198803 1 005

Dr. Dedy Hermawan, M.Si.
NIP 19750720 200312 1 002

MENGETAHUI

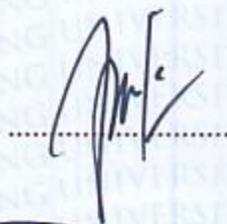
Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung

Dr. Suripto, S.Sos., M.A.B.
NIP 19690226 199903 1 001

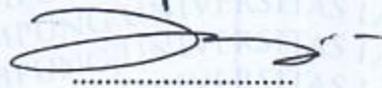
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

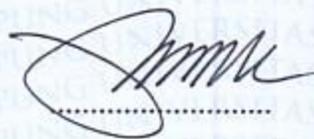
Ketua : **Prof. Dr. Yulianto, M.S.**



Penguji Utama : **Dr. Noverman Duadji, M.Si.**



Sekretaris : **Dr. Dedy Hermawan, M.Si.**



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ida Nurhaida, M.Si.
NIP. 19610807 198703 2 001



3. Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung



Prof. Dr. Ir. Ahmad Saudi Samosir, S.T., M.T.
NIP. 19710415 199803 1 005

Tanggal Lulus Ujian Tesis : **08 Juni 2022**

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, Tesis/Laporan Akhir ini adalah hasil dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Magister), baik di Universitas Lampung maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan Tim Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan dalam Daftar Pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh dari karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bandar Lampung, 8 Juni 2022
Yang membuat pernyataan



Rifki Hidayatur Rahman
NPM. 1826061006

RIWAYAT HIDUP



Penulis dilahirkan di Kota Metro pada tanggal 30 Desember 1994. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Drs. Abdul Rahman S.Ag dan Ibu Dra. Aminah. Penulis menempuh jenjang pendidikan pertama kali pada taman kanak-kanak (TK) Perwanida Kota Metro pada Tahun 1999-2000. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di SD N 1 Kota Metro pada tahun 2000-2006 . Penulis melanjutkan pendidikan di SMP N 2 Metro pada tahun 2006-2009. Setelah itu, pada tahun 2009-2012 penulis melanjutkan pendidikan di SMA N 1 Kota Metro.

Selanjutnya, pada tahun 2012 penulis terdaftar sebagai mahasiswa jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung yang diselesaikan pada tahun 2016. Kemudian pada tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan Pascasarjana yang terdaftar sebagai mahasiswa Magister Ilmu Administrasi (MIA) dengan konsentrasi publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung.

MOTTO

“Angin tidak berhembus untuk menggoyangkan pepohonan,
melainkan menguji kekuatan akarnya.”
(Ali bin Abi Thalib)

"Setiap kamu bertemu orang baru, jangan lupa selalu
kosongkan gelasmu."
(Bob Sadino)

"Boleh jadi keterlambatanmu dari suatu perjalanan
adalah keselamatanmu, boleh jadi tertundanya
kesuksesanmu adalah suatu keberkahan."(Quraish
Shihab)

“Disiplin Dan Kerja Keras Akan Mengantarkanmu Menuju
Kesuksesan”
(Rifki Hidayatur Rahman)

PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT, dengan mengucapkan rasa syukur atas segala karunia dan nikmat yang telah diberikan.

Kupersembahkan karya tulis sederhanaku ini untuk orang- orang yang ku sayangi:

Ayah Abdul Rahman dan Mama Aminah yang senantiasa dengan tulus ikhlas mendidikku, memberikan limpahan kasih sayang, serta tiada henti untuk selalumendoakanku.

Adikku, Mela Amilia Rahman dan Amri Wijaya Rahman yang selalu memberikans semangat motivasi dan dukungan didalam menuntut ilmu

Seluruh keluarga besar ku

Seluruh Dosen dan Guruku, teman-teman, serta almamaterku tercinta Universitas Lampung

SANWACANA

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul **“Penerapan Aturan Zona Integritas Sebagai Bentuk Reformasi Birokrasi Pada Pelayanan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kota Metro”**. Tesis ini di susun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada Magister Ilmu Administrasi dengan Konsentrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung. Penulis menyadari keterbatasan dan pengetahuan yang dimiliki selama proses penyelesaian Tesis ini, berkat bantuan, bimbingan, motivasi, serta dukungan berbagai pihak, penulis mampu menyelesaikan Tesis ini. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Yulianto, M.S. selaku pembimbing utama yang telah meluangkan waktu dalam memberikan bimbingan, arahan, nasehat, saran, motivasi serta semangat. Terima kasih atas bimbingannya selama ini sehingga penulis mampu menyelesaikan Tesis ini. Penulis juga memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan penulis yang sekiranya kurang berkenan.
2. Bapak Dr. Dedy Hermawan, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing kedua, terima kasih atas kesediaan waktunya dalam memberikan bimbingan, saran, motivasi dan semangat yang telah diberikan kepada penulis dan akhirnya penulis bisa menyelesaikan Tesis dengan tepat waktu. Penulis juga memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan penulis yang sekiranya kurang berkenan.
3. Bapak Dr. Noverman Duadji, M.Si. selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan, saran dan bimbingannya yang telah banyak membantu

penulis dalam proses penyusunan tesis. Penulis juga memohon maaf atas segala kesalahan dan kekurangan penulis yang sekiranya kurang berkenan.

4. Bapak Prof. Dr. Karomani, M.Si. selaku Rektor Universitas Lampung.
5. Bapak Prof. Dr. Ir. Ahmad Saudi Samosir, S.T., M.T. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Lampung.
6. Ibu Dra. Ida Nuraida, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
7. Bapak Dr. Suropto, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung.
8. Seluruh para dosen Program Studi Magister Ilmu Administrasi, yang tidak bisa sebutkan satu-satu saya mengucapkan terimakasih banyak untuk semua ilmu yang telah berikan selama perkuliahan.
9. Staf Jurusan Program Studi Magister Ilmu Administrasi, terima kasih atas bantuannya selama ini.
10. Kepada kedua orang tuaku, Ayah Abdul Rahman dan Mama Aminah. Terima kasih banyak untuk setiap do'a yang selalu dipanjatkan, nasehat serta didikan yang diberikan selama ini agar penulis bisa menjadi pribadi yang lebih baik. Terimakasih juga untuk Adikku yang telah memberikan semangat dan senyuman kebahagiaan kepada penulis.
11. Terima kasih kepada dr. Denara Eka Safitri yang selalu memberi semangat dan do'a kepada penulis sehingga penulis bisa sampai pada tahap menyelesaikan pendidikan ini.
12. Teman-teman Magister Ilmu Administrasi 2018 khususnya Guruh Leo Wibowo dan Yunia Mertisanfara, serta teman-teman lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terimakasih atas waktu dan kebersamaan yang pernah mengisi keseharian penulis, semoga silaturahmi kita akan terus selalu terjaga ya.
13. Teman-teman kerjaku di OPPO Lampung. Asiong, Isabel, Yuli. Terimakasih atas motivasi dan dukungan kepada penulis sehingga penulis sampai pada tahap ini.

Akhir kata penulis sangat menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari kata kesempurnaan, namun penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi diri penulis secara pribadi maupun yang telah menyediakan waktu untuk membacanya. Semoga Allah SWT memberikan balasan yang lebih baik dan lebih besar untuk Bapak, Ibu dan teman-teman semua dan semoga karya sederhana ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Amin.

Bandar Lampung, 8 Juni 2022

Penulis

Rifki Hidayatur Rahman

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah serta karunianya kepada penulis. Tak lupa shalawat serta salam tercurah kepada nabi besar Muhammad SAW, sang motivator dan inspirator bagi penulis untuk selalu ikhlas dan bertanggungjawab dalam melakukan segala hal. Atas kehendak dan kekuasaan dari Allah SWT, akhirnya penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul **“Penerapan Aturan Zona Integritas Sebagai Bentuk Reformasi Birokrasi Pada Pelayanan Haji dan Umroh Di Kementerian Agama Kota Metro”** sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Magister Sains (M.Si) pada program studi Magister Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tesis ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis berkenan menerima saran dan kritik yang membangun dari semua pihak untuk perbaikan dan penyempurnaan Tesis ini. Sehingga Tesis ini lebih berbobot sebagai sumbangan Karya Tulis Ilmiah yang bermanfaat bagi siapa saja yang membacanya.

Bandar Lampung, 8 Juni 2022

Penulis

Rifki Hidayatur Rahman

DAFTAR ISI

	Halaman
I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian	9
II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN	
A. Penerapan	11
B. Zona Integritas.....	12
C. Konsep Reformasi Birokrasi	15
1. Pengertian Reformasi Birokrasi	15
2. Tujuan Reformasi Birokrasi	17
3. Ruang lingkup <i>Grand Design</i> Reformasi Birokrasi	18
4. Arah Kebijakan Reformasi Birokrasi	18
5. Visi Reformasi Birokrasi.....	19
6. Misi Reformasi Birokrasi	19
7. Prinsip-Prinsip Reformasi Birokrasi	20
8. Sasaran dan Indikator Keberhasilan Reformasi Birokrasi	22
9. Kunci Keberhasilan Reformasi Birokrasi	23
D. Konsep Pelayanan Publik.....	25
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	25
2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik	28
3. Prinsip – Prinsip Dasar Pelayanan Publik	30
4. Indikator Pelayanan Publik	33

E. Haji dan Umroh	34
F. Pembangunan Zonan Integritas	38
G. Kerangka Pikir	41

III. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	42
B. Fokus dan Lokus Penelitian	43
1. Fokus Penelitian	43
2. Lokus Penelitian	44
C. Jenis dan Sumber Data	44
1. Jenis Data	44
2. Sumber Data	44
D. Informan Penelitian	45
1. Informan	45
2. Teknik Penentuan Informan	45
E. Instrumen Penelitian	46
F. Metode Pengumpulan Data	46
G. Keabsahan Data	47
H. Analisis Data	49

IV. GAMBARAN UMUM

A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kota Metro	51
B. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Metro	52
C. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Metro	53

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Aturan Zona Integritas Pada Pelayanan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kota Metro	55
B. Strategi Meningkatkan Penerapan Aturan Zona Integritas di Kementerian Agama Kota Metro	71
C. Faktor Penghambat Penerapan Aturan Zona Integritas di Kementerian Agama Kota Metro	99

VI. PENUTUP	
A. Simpulan	105
B. Saran	106
DAFTAR PUSTAKA	108

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Keterbukaan informasi publik adalah salah satu tanggungjawab pemerintah. Tanggung jawab ini adalah konsekuensi yang nyata atas penyelenggaraan negara dan pemerintahan, karena Indonesia adalah negara hukum demokrasi sebagaimana ditegaskan dalam Pasal 1 ayat 2 dan ayat 3 Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945).

Pada dasarnya, tujuan utama keterbukaan informasi publik adalah memastikan bahwa lembaga publik akan lebih akuntabel dan kredibel dengan menyediakan informasi dan dokumen sesuai permintaan publik. Oleh sebab itu, keterbukaan informasi menjadi syarat dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Artinya, pemerintahan yang baik sudah seharusnya memberikan jaminan kepada masyarakatnya untuk bebas mendapatkan informasi publik yang sesungguhnya merupakan bagian dari hak asasi manusia. Hak dasar warga negara ini telah dijamin oleh konstitusi sebagaimana tercantum dalam Pasal 28 F UUD 1945 yang menegaskan bahwa; Setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia.

Pada praktiknya, upaya meraih predikat Zona Integritas memerlukan rangkaian panjang tahapan pencapaiannya. Menurut Permenpan Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas di Lingkungan Instansi Pemerintah, proses pembangunan Zona Integritas memiliki beberapa tahapan yang harus dilalui, yaitu penancangan, pembangunan, pengusulan, penilaian, dan penetapan. Sudah tentu, tahapan yang paling penting dalam Zona Integritas adalah tahap pembangunan itu sendiri. Pembangunan berarti membangun integritas pada unit instansi pemerintah melalui berbagai perubahan dan perbaikan yang terencana, massif, komprehensif, dan sistematis. Membangun Zona Integritas berarti membangun sistem, membangun manusia, dan membangun budaya. Membangun sistem berarti membangun berbagai instrumen, SOP, dan peraturan untuk mencegah terjadinya tindak pidana korupsi/perbuatan tercela lainnya. Sebagai contoh, membangun sistem pengendalian gratifikasi, membangun *whistle blowing system*, membangun sistem pengendalian intern, dan lainnya.

Korupsi terus mewarnai penyelenggaraan ibadah haji. Kasus paling akhir adalah dugaan suap sebesar Rp 25 miliar kepada sejumlah anggota Dewan Perwakilan Rakyat dalam pembahasan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji (BPIH) 2010/1431H. Kombinasi monopoli, buruknya tata kelola, dan lemahnya pengawasan membuat banyak celah terjadinya korupsi.

Kementerian Agama, sebagai penanggung jawab utama penyelenggaraan ibadah haji, mengelola uang yang sangat banyak. Setiap tahun rata-rata 200 ribu orang menunaikan ibadah haji. Mereka minimal membayar Rp 35 juta.

Belum termasuk bunga dari setoran calon anggota jemaah yang kini antreannya sudah mencapai satu juta orang. Ditambah hasil efisiensi yang kemudian dimasukkan dalam Dana Abadi Umat (DAU), dividen yang berasal dari saham di Bank Muamalat, serta subsidi dari anggaran pendapatan dan belanja negara (APBN).

Atas nama tugas nasional, Kementerian Agama pun mendapat hak monopoli. Menjadi pembuat, pelaksana, sekaligus evaluator penyelenggaraan ibadah haji. Cara Kementerian Agama mengelola ibadah haji pun sangat buruk. Masukan publik diabaikan dan lembaga ini tidak transparan di semua fase penyelenggaraan haji, terutama berkaitan dengan penggunaan anggaran. Pada sisi lain, sebagian besar jemaah bersikap pasrah. Ibadah harus ikhlas. Itu sebabnya, segala sikap kritis, seperti mempertanyakan penggunaan anggaran dan mengeluh atas kondisi pelayanan buruk, harus dihindari karena akan mengurangi pahala. Jemaah tukang protes berpeluang besar menjadi haji mardud.

Kondisi tersebut membuat korupsi tumbuh subur dalam penyelenggaraan ibadah haji. Seperti pada beberapa kasus-kasus korupsi yang terjadi di Kementrian Agama yang dilakukan oleh pejabat-pejabat yang memiliki kewenangan dalam mengelola anggaran Haji dan Umroh:

1. Menteri Agama era Presiden Megawati, Said Agil Husin Al Munawar, menjadi terpidana korupsi Dana Abadi Umat dan Biaya Penyelenggaraan Ibadah Haji 1999-2003.

2. Kasus dugaan penyalahgunaan dana ibadah haji ini terjadi pada periode 2001-2005. Indikasinya, ada keuangan tahun 1993-2001 yang seharusnya masuk ke Dana Abadi Umat tapi dikelola dalam tiga rekening. Tiga rekening itu adalah dana abadi umat, dana kesejahteraan karyawan, dan dana korpri. Saat itu diduga, sejumlah dana yang seharusnya digunakan untuk sektor pendidikan, kesehatan, dan pembangunan sarana ibadah digunakan secara pribadi oleh Said Agil dan Taufik Jamil, mantan Direktur Jenderal Bimas Islam.
3. Zulkarnaen Djabar yang menjadi anggota Banggar DPR berusaha meloloskan anggaran itu di DPR bersama Fahd A Rafiq. Sedangkan Dendy mengelola proyek kitab suci tersebut. Pada September 2012, KPK menemukan kerugian keuangan negara akibat korupsi pengadaan Alquran ini sebesar Rp 27,056 miliar. Kasus korupsi Alquran menyeret Fahd, Zulkarnaen Djabar, Dendy Prasetia, serta mantan Direktur Urusan Agama Islam dan Pejabat Pembinaan Syariah Ditjen Bimas Islam Kemenag, Ahmad Jauhari.
4. Mantan Menteri Agama Suryadharma Ali dihukum 6 tahun penjara, denda Rp 300 juta subsidair 3 bulan kurungan dan uang pengganti Rp 1,821 miliar. Suryadharma terbukti melakukan tindak pidana korupsi dalam penyelenggaraan ibadah haji dan menyalahgunakan dana operasional menteri (DOM). Majelis Hakim menyatakan Suryadharma terbukti melakukan tindak pidana korupsi dalam penyelenggaraan ibadah haji tahun 2010-2013 mulai dari penentuan petugas penyelenggara ibadah haji

(PPIH), pengangkatan petugas pendamping amirul haji, pemondokan, memanfaatkan sisa kuota haji.

5. Ketua Umum PPP Romahurmuziy alias Rommy terjaring Operasi Tangkap Tangan (OTT) oleh penyidik Komisi Pemberantasan Pemberantasan (KPK) di Surabaya Jawa Timur. Selain Rommy, lima orang lainnya ikut ditangkap. Mereka yang diamankan penyidik KPK itu merupakan staf Anggota DPR, pejabat Kemenag daerah, pihak swasta dan dua orang sopir. Rommy cs ditangkap terkait kasus dugaan suap pengisian jabatan di Kemenag. Rommy diduga menerima suap dari seseorang untuk memuluskan karirnya di Kementerian Agama yang saat ini dipimpin oleh anak buahnya di PPP, Lukman Hakim Saifuddin. Akibat penangkapan itu, ruang kerja Menteri Agama Lukman Hakim Saifuddin disegel KPK. Bahkan, ruangan Sekretaris Jenderal Kemenag, M. Nur Kholis juga ikut disegel.

Berdasarkan kajian ICW, secara umum ada tiga titik rawan korupsi. Pertama, proses penyusunan dan pengelolaan BPIH. BPIH merupakan sejumlah dana yang dibayarkan oleh calon haji. Besarannya ditetapkan oleh presiden atas usul menteri setelah mendapat persetujuan DPR. Dana disetor ke rekening menteri dan akan dikelola dengan mempertimbangkan nilai manfaat.

Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang berjalan dengan baik adalah permasalahan utama yang tengah dihadapi oleh pemerintah. Prinsip tata kelola pemerintahan yang baik, seperti akuntabilitas, efektivitas dan efisiensi, serta berbagai prinsip yang lain masih belum dipenuhi secara optimal. Padahal,

mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik adalah jawaban dari tantangan pembangunan nasional dalam era persaingan global, yang menuntut adanya birokrasi yang efisien, berkualitas, transparan, dan akuntabel.

Sebelum jamaah haji sampai ke tanah suci Mekkah untuk melakukan ibadah haji, terlebih dahulu calon jamaah harus melakukan pendaftaran di Kementerian Agama (Kemenag) setempat untuk mendapatkan nomor porsi atau nomor daftar tunggu keberangkatan. Pendaftaran ini tidak mudah, calon jamaah haji biasanya sering mengeluhkan pelayanan karena lama dan berbelit-belit. Bukan hanya itu, para calon jamaah haji juga harus bolak balik dari bank penerima setoran ke kantor Kemenag yang jaraknya cukup berjauhan untuk memvalidasi nomor dan pembayarannya yang bisa memakan waktu berjam-jam hingga sehari.

Ribetnya alur pendaftaran haji, membuat beberapa masyarakat mendaftar haji melalui calo-calo haji yang mengakibatkan beberapa calon jamaah haji gagal berangkat akibat uang pendaftaran haji mereka tidak masuk ke dalam rekening bank Kementrian Agama.

Keluhan masyarakat tentang ribetnya alur pendaftaran serta lamanya proses pendaftaran haji karena sebelumnya layanan pendaftaran haji melalui empat tahap yaitu, membuka rekening di bank yang ditunjuk pemerintah, membawa buku rekening ke Kemenag untuk mendapatkan SPPH (Surat Pendaftaran Pergi Haji) penginputan data diri CJH melalui sistem siskohat serta mencetak SPPH, CJH (Calon Jamaah Haji) kembali lagi ke bank untuk mendapatkan porsi haji dengan membawa SPPH serta buku tabungan haji lalu BPS

membuat nota pendebetn rekening tabungan haji sebesar Rupiah 25.000.000 setelah itu BPS menginput nomor pemindah bukuan untuk mendapatkan nomor porsi haji, tahap terakhir adalah CJH membawa seluruh berkas ke Kemenag kembali untuk melakukan pendaftaran ulang atau validasi data. Hal ini dinilai masih kurang efesien.

Melihat alur pendaftaran haji yang begitu masih rumit dan untuk mempermudah calon jamaah haji melakukan pendaftaran sehingga calon jamaah haji bisa melakukan pendaftaran haji sendiri dan tidak lagi menggunakan calo haji ilegal, menteri agama Indonesia menyederhanakan pelayanan pendaftaran haji menjadi dua tahap yaitu sekali ke BPS dan sekali ke Kemenag serta adanya pemangkasan persyaratan administrasi haji yaitu kini tanpa surat keterangan kesehatan saat mendaftar dengan mengeluarkan Peraturan Menteri Agama (PMA) nomor 29 Tahun 2015 yang mengatur tentang penyelenggaraan ibadah haji reguler dari sebelumnya empat tahap menjadi dua tahap.

Adanya komitmen pemerintah untuk mewujudkan *good governance*, khususnya dalam dimensi pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme, serta meningkatkan kinerja pelayanan publik, maka kinerja atas penyelenggaraan organisasi pemerintah menjadi perhatian pemerintah untuk dibenahi, menjadi isu strategis yang harus direspons secara positif. Karenanya, berbagai kendala yang ada harus dikenali, diamati dan ditelaah secara tepat agar langkah tindak lanjut yang diambil menjadi tepat sasaran.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014, Zona Integritas (ZI) merupakan predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah di mana pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan WBK/WBBM melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan paparan diatas, maka perlu adanya pencegahan, pengawssan dan penindakan agar tidak terjadi perbuatan korupsi, kolusi dan nipotisme di Kementerian Agama Kota Metro yang berkaitan dengan pelayanan Haji dan Umroh kepada masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan aturan zona integritas pada pelayanan haji dan umroh di Kementerian Agama Kota Metro?
2. Bagaimana strategi meningkatkan penerapan aturan zona integritas di Kementerian Agama Kota Metro?
3. Apa yang menjadi faktor penghambat penerapan dan strategi aturan zona integritas di Kementerian Agama Kota Metro?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis penerapan aturan zona integritas pada pelayanan haji dan umroh di Kementerian Agama Kota Metro
2. Untuk menganalisis strategi meningkatkan penerapan aturan zona integritas di Kementerian Agama Kota Metro
3. Untuk menganalisis faktor penghambat penerapan aturan zona integritas di Kementerian Agama Kota Metro

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penulisan karya ilmiah ini mencakup kegunaan teoritis dan kegunaan praktis, yaitu :

1. Kegunaan Teoritis

Untuk memberikan sumbangan dan pemikiran dan ilmu pengetahuan ilmu sosial dan ilmu politik guna mendapatkan data secara obyektif melalui metode ilmiah dalam memecahkan setiap masalah yang ada khususnya masalah yang berkaitan dengan Penerapan aturan zona integritas pada standar operasional prosedur pelayanan haji dan umroh di Kementerian Agama Kota Metro, Strategi meningkatkan penerapan aturan zona integritas di Kementerian Agama Kota Metro dan Faktor penghambat penerapan aturan zona integritas di Kementerian Agama Kota Metro.

2. Kegunaan Praktis

- a. Untuk menambah wawasan pengetahuan dan bahan tambahan bagi perpustakaan atau bahan informasi kepada seluruh pihak yang

berkompeten mengenai Penerapan aturan zona integritas pada pelayanan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kota Metro, Strategi meningkatkan penerapan aturan zona integritas di Kementerian Agama Kota Metro dan Faktor penghambat penerapan aturan zona integritas di Kementerian Agama Kota Metro.

- b. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Ilmu Administrasi Program Pasacasarjana Universitas Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Penerapan

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), pengertian penerapan adalah perbuatan menerapkan, sedangkan menurut beberapa ahli, penerapan adalah suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode, dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana dan tersusun sebelumnya.

Penerapan (implementasi) adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. (PRATAMA, 2021)

Penerapan (implementasi) adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif. (G. Setiawan, 2004)

Berdasarkan pengertian-pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kata penerapan (implementasi) bermuara pada aktifitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu system. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa penerapan (implementasi) bukan sekedar aktifitas, tetapi suatu kegiatan yang

terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan.

B. Zona Integritas

Reformasi birokrasi merupakan upaya berkelanjutan yang setiap tahapannya memberikan peningkatan perbaikan birokrasi. Kontribusi yang nyata pada pencapaian kinerja pemerintahan dan pembangunan nasional maupun daerah adalah harapannya. Birokrasi merupakan pelaksana tugas pemerintah. Ia harus melakukan perubahan dalam mencapai sasaran Reformasi Birokrasi dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Namun, dalam perjalanannya sering ditemui kendala antara lain penyalahgunaan wewenang, praktek KKN, dan lemahnya pengawasan.

Sesuai Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010 – 2025*, terdapat tiga sasaran hasil utama reformasi birokrasi yaitu 1). Peningkatan kapasitas dan akuntabilitas organisasi, 2). Pemerintah yang bersih dan bebas KKN, serta 3). Peningkatan pelayanan publik. Lebih rinci, pada tahun 2019, reformasi birokrasi yang dilakukan diharapkan dapat diwujudkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih, dan bebas korupsi, kolusi, serta nepotisme. Juga diwujudkan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat, harapan bangsa Indonesia yang semakin maju dan mampu bersaing dalam dinamika global yang semakin ketat, kapasitas dan akuntabilitas, kinerja birokrasi semakin baik, SDM aparatur semakin

profesional, dan *mind-set* serta *cultureset* yang mencerminkan integritas dan kinerja semakin tinggi. Sedangkan sasaran lima tahun ketiga (2020-2024) pada periode lima tahun ketiga, menurut perpres tersebut, reformasi birokrasi dilakukan melalui peningkatan kapasitas birokrasi secara terus-menerus untuk menjadi pemerintahan kelas dunia sebagai kelanjutan dari reformasi birokrasi pada lima tahun kedua.

Zona integritas (ZI) sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014 Tentang Pedoman Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Dari Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani Di Lingkungan Instansi Pemerintah 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. Pembangunan Zona Integritas dianggap sebagai role model Reformasi Birokrasi dalam penegakan integritas dan pelayanan berkualitas. Pembangunan Zona Integritas menjadi aspek penting dalam hal pencegahan korupsi di pemerintahan.

Kesungguhan melakukan kegiatan kegiatan dalam pembangunan Zona Integritas Menuju WBK/WBBM merupakan langkah awal bukti komitmen institusi menjaga prinsip-prinsip integritas dan melayani. Perlu disadari keberhasilan pembangunan zona integritas bukan jaminan bagi tercapainya institusi yang konsisten pada prinsip tersebut sepanjang waktu. Harus terus dijaga dan terus ditingkatkan kualitasnya.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 52 Tahun 2014, Zona Integritas (ZI) merupakan predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah di mana pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan WBK/WBBM melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dalam membangun Zona Integritas, pimpinan instansi pemerintah menetapkan satu atau beberapa unit kerja yang diusulkan sebagai Wilayah Bebas Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani. Pemilihan unit kerja yang diusulkan sebagai Wilayah Bebas Korupsi/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani memperhatikan beberapa syarat yang telah ditetapkan, di antaranya:

- 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

Tim Penilai Internal (TPI). Setelah melakukan penilaian, TPI melaporkan kepada Pimpinan instansi tentang unit yang akan diusulkan ke Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi 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.

C. Konsep Reformasi Birokrasi

1. Pengertian Reformasi Birokrasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, reformasi adalah perubahan secara drastis untuk perbaikan (bidang sosial, politik, atau agama) dalam suatu masyarakat atau negara. Jika dalam hukum, reformasi diartikan sebagai perubahan secara drastis untuk perbaikan dalam bidang hukum dalam suatu masyarakat atau negara. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, birokrasi adalah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pegawai pemerintah karena telah berpegang pada hierarki dan jenjang jabatan.

Ditinjau dari segi bahasa, birokrasi berasal dari bahasa Yunani, *kratein* yang berarti mengatur. Dalam bahasa Prancis, kata birokrasi disinonimkan dengan kata *bureau* yang berarti kantor. Secara umum, Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (business process) dan sumber daya manusia aparatur.

Dalam rangka mempercepat tercapainya tata kelola pemerintahan yang baik, maka dipandang perlu melakukan reformasi birokrasi di seluruh Kementrian/Lembaga/ Pemerintah Daerah, karena sebab itulah reformasi birokrasi diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*.

Dasar hukum reformasi birokrasi yang lain diatur pula dalam beberapa Peraturan Perundang-undangan sebagai berikut ini:

- a. Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
- b. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas KKN;
- c. Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian;
- d. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2003 tentang Keuangan Negara;
- e. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2004 tentang Perbendaharaan Negara;
- f. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 2004 tentang Pemeriksaan Pengelolaan dan Tanggung Jawab Keuangan Negara;
- g. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional;
- h. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah;
- i. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional Tahun 2005–2025;
- j. Undang-Undang Nomor 39 Tahun 2008 tentang Kementerian Negara;

- k. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- l. Peraturan Presiden Nomor 7 Tahun 2005 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2004-2009;
- m. Keputusan Presiden Nomor 84/P/2009 tentang Pembentukan Kabinet Indonesia Bersatu II Periode 2009-2014;
- n. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2010 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2010–2014;
- o. Keputusan Presiden Nomor 14 Tahun 2010 tentang Pembentukan Komite Pengarah Reformasi Birokrasi Nasional dan Tim Reformasi Birokrasi Nasional.

2. Tujuan Reformasi Birokrasi

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, berkinerja tinggi, bersih dan bebas KKN, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara.

Tujuan reformasi birokrasi diantaranya:

- a. Mengurangi dan akhirnya menghilangkan setiap penyalahgunaan kewenangan publik oleh pejabat di instansi yang bersangkutan;
- b. Menjadikan negara yang memiliki most-improved bureaucracy;
- c. Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat;
- d. Meningkatkan mutu perumusan dan pelaksanaan kebijakan/program instansi;

- e. Meningkatkan efisiensi (biaya dan waktu) dalam pelaksanaan semua segi tugas organisasi;
- f. Menjadikan birokrasi Indonesia antisipatif, proaktif, dan efektif dalam menghadapi globalisasi dan dinamika perubahan lingkungan strategis.

3. Ruang lingkup *Grand Design* Reformasi Birokrasi

Rencana pembangunan aparatur negara yang holistik sudah dituangkan dalam Undang-Undang No. 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional (RPJPN) 2005-2025, dan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2010 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2010-2014.

Salah satu prioritas peraturan tersebut adalah pemantapan reformasi birokrasi instansi. Oleh karena itu, ruang lingkup *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 difokuskan pada reformasi birokrasi pemerintah.

4. Arah Kebijakan Reformasi Birokrasi

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025, arah kebijakan reformasi birokrasi adalah :

- a. Pembangunan aparatur negara dilakukan melalui reformasi birokrasi untuk meningkatkan profesionalisme aparatur negara dan untuk mewujudkan tata pemerintahan yang baik, baik di pusat maupun di daerah agar mampu mendukung keberhasilan pembangunan di bidang lainnya. (Indonesia, 2007)

- b. Kebijakan pembangunan di bidang hukum dan aparatur diarahkan pada perbaikan tata kelola pemerintahan yang baik melalui pemantapan pelaksanaan reformasi birokrasi. (Munaf, 2013)

5. Visi Reformasi Birokrasi

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, Visi reformasi birokrasi adalah “Terwujudnya Pemerintahan Kelas Dunia”.

Visi tersebut menjadi acuan dalam mewujudkan pemerintahan kelas dunia, yaitu pemerintahan yang profesional dan berintegritas tinggi yang mampu menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat dan manajemen pemerintahan yang demokratis agar mampu menghadapi tantangan pada abad ke-21 melalui tata pemerintahan yang baik pada tahun 2025.

6. Misi Reformasi Birokrasi

Berdasarkan Visi reformasi birokrasi adalah “Terwujudnya Pemerintahan Kelas Dunia”. Visi tersebut menjadi acuan dalam mewujudkan pemerintahan kelas dunia, yaitu pemerintahan yang profesional dan berintegritas tinggi yang mampu menyelenggarakan pelayanan prima kepada masyarakat dan manajemen pemerintahan yang demokratis agar mampu menghadapi tantangan pada abad ke-21 melalui tata pemerintahan yang baik pada tahun 2025.

Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, Reformasi birokrasi memiliki beberapa misi sebagai berikut :

- a. Membentuk/menyempurnakan peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik;
- b. Melakukan penataan dan penguatan organisasi, tatalaksana, manajemen sumber daya manusia aparatur, pengawasan, akuntabilitas, kualitas pelayanan publik, mind set dan culture set;
- c. Mengembangkan mekanisme kontrol yang efektif;
- d. Mengelola sengketa administratif secara efektif dan efisien.

7. Prinsip-Prinsip Reformasi Birokrasi

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, beberapa prinsip dalam melaksanakan reformasi birokrasi dapat dikemukakan sebagai berikut :

- a. *Outcomes Oriented* Seluruh program dan kegiatan yang dilaksanakan dalam kaitan dengan reformasi birokrasi harus dapat mencapai hasil (*outcomes*) yang mengarah pada peningkatan kualitas kelembagaan, tatalaksana, peraturan perundang-undangan, manajemen SDM aparatur, pengawasan, akuntabilitas, kualitas pelayanan publik, perubahan pola pikir (mind set) dan budaya kerja (*culture set*) aparatur. Kondisi ini diharapkan akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan membawa pemerintahan Indonesia menuju pada pemerintahan kelas dunia.

- b. Terukur Pelaksanaan reformasi birokrasi yang dirancang dengan outcomes oriented harus dilakukan secara terukur dan jelas target serta waktu pencapaiannya.
- c. Efisien Pelaksanaan reformasi birokrasi yang dirancang dengan outcomes oriented harus memperhatikan pemanfaatan sumber daya yang ada secara efisien dan profesional.
- d. Efektif Reformasi birokrasi harus dilaksanakan secara efektif sesuai dengan target pencapaian sasaran reformasi birokrasi.
- e. Realistik Outputs dan outcomes dari pelaksanaan kegiatan dan program ditentukan secara realistis dan dapat dicapai secara optimal.
- f. Konsisten Reformasi birokrasi harus dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu, dan mencakup seluruh tingkatan pemerintahan, termasuk individu pegawai.
- g. Sinergi Pelaksanaan program dan kegiatan dilakukan secara sinergi. Satu tahapan kegiatan harus memberikan dampak positif bagi tahapan kegiatan lainnya, satu program harus memberikan dampak positif bagi program lainnya. Kegiatan yang dilakukan satu instansi pemerintah harus memperhatikan keterkaitan dengan kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah lainnya, dan harus menghindari adanya tumpang tindih antarkegiatan di setiap instansi.
- h. Inovatif Reformasi birokrasi memberikan ruang gerak yang luas bagi K/L dan Pemda untuk melakukan inovasi-inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, pertukaran pengetahuan, dan best practices untuk menghasilkan kinerja yang lebih baik.

- i. Kepatuhan Reformasi birokrasi harus dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Dimonitor Pelaksanaan reformasi birokrasi harus dimonitor secara melembaga untuk memastikan semua tahapan dilalui dengan baik, target dicapai sesuai dengan rencana, dan penyimpangan segera dapat diketahui dan dapat dilakukan perbaikan.

8. Sasaran dan Indikator Keberhasilan Reformasi Birokrasi

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025, sasaran reformasi birokrasi diantaranya, terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas KKN, terwujudnya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat, dan meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi.

Dimana sasaran-sasaran pencapaian tersebut dilakukan secara bertahap hingga diharapkan menghasilkan governance yang berkualitas. Semakin baik kualitas governance, semakin baik pula hasil pembangunan (*development outcomes*) yang ditandai dengan:

- a. Tidak ada korupsi;
- b. Tidak ada pelanggaran;
- c. APBN dan APBD baik;
- d. Semua program selesai dengan baik;
- e. Semua perizinan selesai dengan cepat dan tepat;
- f. Komunikasi dengan publik baik;
- g. Penggunaan waktu (jam kerja) efektif dan produktif;

- h. Penerapan reward dan punishment secara konsisten dan berkelanjutan;
- i. Hasil pembangunan nyata (pertumbuhan, lapangan kerja, dan pengurangan kemiskinan; artinya menciptakan lapangan pekerjaan, mengurangi kemiskinan, dan memperbaiki kesejahteraan rakyat).

9. Kunci Keberhasilan Reformasi Birokrasi

Berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 Kunci keberhasilan pelaksanaan reformasi birokrasi terletak pada beberapa hal berikut :

- a. Komitmen Nasional Komitmen nasional ditunjukkan dengan adanya Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2007 tentang RPJPN 2005-2025, Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2010 tentang RPJMN 2010-2014 yang menegaskan reformasi birokrasi sebagai prioritas utama, dan Keputusan Presiden Nomor 14 Tahun 2010 tentang Pembentukan Komite Pengarah Reformasi Birokrasi Nasional dan Tim Reformasi Birokrasi Nasional.
- b. Penggerak Reformasi Birokrasi Penggerak reformasi birokrasi secara nasional adalah Komite Pengarah Reformasi Birokrasi Nasional dipimpin oleh Wakil Presiden Republik Indonesia, Tim Reformasi Birokrasi Nasional dipimpin oleh Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dibantu oleh Unit Pengelola Reformasi Birokrasi Nasional, Tim Independen dan Tim Quality Assurance. Selanjutnya, secara instansional penggerak reformasi birokrasi adalah pimpinan K/L dan Pemda. Penggerak reformasi birokrasi harus berdaya tahan tinggi terhadap tantangan dan hambatan

serta memiliki daya dobrak dan kreativitas untuk melaksanakan program-program terobosan, baik secara horisontal maupun vertikal.

- c. Muatan Reformasi Birokrasi Muatan reformasi birokrasi dirumuskan dalam GDRB 2010-2025, RMRB 2010-2014, RMRB 2015-2019, dan RMRB 2020-2024. Pelaksanaan reformasi birokrasi dilakukan dengan penetapan prioritas K/L dan Pemda berdasarkan kepentingan strategis bagi negara dan manfaat bagi masyarakat.
- d. Proses Reformasi Birokrasi Proses reformasi birokrasi dilakukan dengan cara:
 - 1) Desentralisasi Setiap K/L dan Pemda melakukan langkah-langkah reformasi birokrasi dengan mengacu kepada GDRB 2010-2025 dan RMRB 2010-2014 dan seterusnya, sesuai dengan karakteristik masing-masing institusi.
 - 2) Serentak dan bertahap Penyebarluasan pemahaman tentang GDRB 2010-2025 dan RMRB 2010-2014 dan seterusnya, dilakukan secara serentak kepada seluruh K/L dan Pemda dalam rangka efektivitas pencapaian target sasaran pelaksanaan reformasi birokrasi. Setiap K/L dan Pemda memiliki karakteristik yang berbeda sehingga reformasi birokrasi dilakukan dengan titik awal dan kecepatan yang berbeda. Format yang sama diterapkan untuk K/L dan Pemda secara bertahap sesuai dengan kesiapan masing-masing K/L dan Pemda.
 - 3) Koordinasi Reformasi birokrasi dilakukan dengan langkah-langkah yang terkoordinasi secara nasional dengan acuan GDRB 2010-2025 dan RMRB 2010-2014 dan seterusnya.

Reformasi birokrasi dikoordinasikan secara nasional oleh Komite Pengarah Reformasi Birokrasi Nasional, pelaksanaan sehari-hari dilaksanakan oleh Tim Reformasi Birokrasi Nasional, dan implementasi program-program dilaksanakan oleh K/L dan Pemda, serta dimonitor dan dievaluasi secara periodik, berkelanjutan, dan melembaga. Aparatur harus sadar bahwa reformasi birokrasi akan mengubah birokrasi pemerintah menjadi birokrasi yang kuat dan menjadi pemerintahan kelas dunia, yang mampu memberikan fasilitasi dan pelayanan publik yang prima dan bebas dari KKN. Untuk itu, reformasi birokrasi harus dilakukan secara sungguh-sungguh, konsisten, melembaga, bertahap, dan berkelanjutan. Dengan demikian, diharapkan akan terbentuk birokrasi yang mampu mendukung dan mempercepat keberhasilan pembangunan di berbagai bidang. Kegiatan ekonomi akan semakin meningkat dan secara agregat akan mendorong pertumbuhan ekonomi lebih tinggi. Dengan kegiatan ekonomi yang semakin luas, akan tersedia basis penerimaan negara yang lebih besar untuk membiayai keberlanjutan reformasi birokrasi dan pembangunan di bidang lainnya yang lebih luas.

D. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh sebab itu istilah tersebut dipergunakan bersamaan dan tidak memiliki perbedaan yang mendasar. Sinambela

(2010), pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Menurut Kotlern dalam Sampara Lukman (2013), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu public yang berarti masyarakat, negara. Istilah publik menurut Inu Kencana dalam Sinambela, mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki. Publik adalah manusia atau masyarakat yang memiliki kebersamaan dalam pemikiran berdasarkan peraturan-peraturan. (Sinambela, 2006)

Pengertian publik yang melekat pada pelayanan publik tidak sepenuhnya sama dengan pengertian masyarakat. Karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakan dari pelayanan swasta adalah:

- a. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa, dan barang tak nyata. Contohnya sertifikat, perijinan, peraturan, transportasi, ketertiban, kebersihan, dan lain sebagainya.

- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala nasional. Contohnya dalam hal pelayanan transportasi.
- c. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Selanjutnya dalam pelayanan berlaku prinsip utamakan
- d. Pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun kondisi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal.
- e. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.
- f. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja), akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.
- g. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing.

Berdasarkan hasil uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

2. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

Secara umum, pelayanan dapat berbentuk barang yang nyata (*tangible*), barang tidak nyata (*intangible*), dan juga dapat berupa jasa. Layanan barang tidak nyata dan jasa adalah jenis layanan yang identik. Jenis-jenis pelayanan ini memiliki perbedaan mendasar, misalnya bahwa pelayanan barang sangat mudah diamati dan dinilai kualitasnya, sedangkan pelayanan jasa relatif lebih sulit untuk dinilai. Walaupun demikian dalam prakteknya keduanya sulit untuk dipisahkan. Suatu pelayanan jasa biasanya diikuti dengan pelayanan barang, demikian pula sebaliknya pelayanan barang selalui diikuti dengan pelayanan jasanya.

(Hanif, 2005) membagi fungsi pelayanan publik ke dalam bidang-bidang sebagai berikut:

- a. Pendidikan.
- b. Kesehatan.
- c. Keagamaan.
- d. Lingkungan: tata kota, kebersihan, sampah, penerangan.

- e. Rekreasi: taman, teater, museum.
- f. Sosial.
- g. Perumahan.
- h. Pemakaman.
- i. Registrasi penduduk: kelahiran, kematian.
- j. Air minum.
- k. Legalitas (hukum), seperti KTP, paspor, sertifikat, dll.

Berdasarkan Keputusan Menpan No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pengelompokan pelayanan publik secara garis besar adalah :

- a. Pelayanan administratif
- b. Pelayanan barang
- c. Pelayanan jasa.

Berdasarkan berbagai jenis pengelolaan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah tersebut, umumnya akan timbul beberapa persoalan dalam hal penyediaan pelayanan publik. (Negara & Perkantoran, 1961) mengidentifikasi persoalan-persoalan sebagai berikut:

- a. Kelemahan yang berasal dari sulitnya menentukan atau mengukur output maupun kualitas dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah.
- b. Pelayanan yang diberikan pemerintah memiliki ketidak pastian tinggi dalam hal teknologi produksi sehingga hubungan antara output dan input tidak dapat ditentukan dengan jelas.

- c. Pelayanan pemerintah tidak mengenal "*bottom line*" artinya seburuk apapun kinerjanya, pelayanan pemerintah tidak mengenal istilah bangkrut.
- d. Berbeda dengan mekanisme pasar yang memiliki kelemahan dalam memecahkan masalah eksternalities, organisasi pelayanan pemerintah menghadapi masalah berupa internalities. Artinya, organisasi pemerintah sangat sulit mencegah pengaruh nilai-nilai dan kepentingan para birokrat dari kepentingan umum masyarakat yang seharusnya dilayaninya.

Berdasarkan hasil uraian di atas maka dapat di simpulkan bahwa ruang lingkup pelayan publik berdasarkan pada Pelayanan administratif berupa surat-surat, Pelayanan barang berupa barang dan Pelayanan jasa berupa tindakan atau kegiatan dalam pelayanan.

3. Prinsip – Prinsip Dasar Pelayanan Publik

Di Indonesia, upaya untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik sebenarnya telah lama dilakukan. Upaya tersebut antara lain ditunjukkan dengan terbitnya berbagai kebijakan, diantaranya adalah UU RI No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Namun sejauh ini standar pelayanan publik sebagaimana yang dimaksud masih lebih banyak berada pada tingkat konsep, sedangkan implementasinya masih jauh dari harapan. Hal ini terbukti dari masih

buruknya kualitas pelayanan yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik.

Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan adalah suatu tolok ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas (Negara, 2009). Sedangkan yang dimaksud dengan pelayanan berkualitas adalah pelayanan yang cepat, menyenangkan, tidak mengandung kesalahan, serta mengikuti proses dan prosedur yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Jadi pelayanan yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh pihak yang melayani, tetapi juga pihak yang ingin dipuaskan ataupun dipenuhi kebutuhannya.

Manfaat yang dapat diperoleh dengan adanya standar pelayanan (Negara, 2009) antara lain adalah:

- a. Memberikan jaminan kepada masyarakat bahwa mereka mendapat pelayanan dalam kualitas yang dapat dipertanggungjawabkan, memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan masyarakat, menjadi alat komunikasi antara pelanggan dengan penyedia pelayanan dalam upaya meningkatkan pelayanan, menjadi alat untuk mengukur kinerja pelayanan serta menjadi alat monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan.
- b. Melakukan perbaikan kinerja pelayanan publik. Perbaikan kinerja pelayanan publik mutlak harus dilakukan, dikarenakan dalam kehidupan bernegara pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Hal ini disebabkan tugas dan fungsi utama

pemerintah adalah memberikan dan memfasilitasi berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, sosial dan lainnya.

- c. Meningkatkan mutu pelayanan. Adanya standar pelayanan dapat membantu unit-unit penyedia jasa pelayanan untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat pelanggannya. Dalam standar pelayanan ini dapat terlihat dengan jelas dasar hukum, persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya serta proses pengaduan, sehingga petugas pelayanan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan dalam memberikan pelayanan.

Masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan juga dapat mengetahui dengan pasti hak dan kewajiban apa yang harus mereka dapatkan dan lakukan untuk mendapatkan suatu jasa pelayanan. Standar pelayanan juga dapat membantu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kinerja suatu unit pelayanan. Dengan demikian, masyarakat dapat terbantu dalam membuat suatu pengaduan ataupun tuntutan apabila tidak mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat di simpulkan prinsip-prinsip dasar pelayanan publik adalah standar pelayanan menjadi faktor kunci dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya penyediaan pelayanan yang berkualitas antara lain dapat dilakukan dengan memperhatikan ukuran-ukuran apa saja yang menjadi kriteria kinerja pelayanan.

4. Indikator Pelayanan Publik

Komitmen pelayanan jasa yang baik dalam upaya mempertahankan dan untuk meningkatkan mutu pelayanan yang berkualitas, maka suatu institusi pemerintah atau organisasi publik harus melakukan pengukuran terhadap kualitas pelayanan yang telah disajikannya. Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari:

- a. Transparansi,
- b. Akuntabilitas,
- c. Kondisional,
- d. Partisipatif,
- e. Kesamaan hak, dan kewajiban
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Pelayanan publik dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Namun, persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparatur birokrasi mengenai kualitas pelayanan publik yang efisien, transparan, pasti dan adil belum berhasil diwujudkan. Pelayanan publik didefinisikan secara teoritis menurut Mahmudi sebagai berikut:

“Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan” (Hijeriah & Latip, 2021)

Kotler dan Keller dalam (Liliawati, 2020) memebrikan empat karakteristik dalam konsep pelayanan:

- a. Intangibility
- b. Inseparability
- c. Variability
- d. Perishability

E. Haji dan Umroh

Ibadah haji adalah berkunjung ke Baitullah (Ka'bah) untuk melakukan beberapa amalan, antara lain: wukuf, tawaf, sa'i dan amalan lainnya pada masa tertentu, demi memenuhi panggilan Allah SWT dan mengharapkan ridho-Nya. Haji merupakan rukun Islam kelima yang pelaksanaannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu antara tanggal 8 sampai dengan 13 Dzulhijjah setiap tahun.

Bimbingan ibadah haji adalah petunjuk atau penjelasan cara mengerjakan dan sebagai tuntunan hal-hal yang berhubungan dengan rukun, wajib, dan sunnah haji dengan menggunakan miniatur ka'bah dan dilaksanakan sebelum berangkat ke tanah suci (Adi, 2021). Tujuan diadakannya bimbingan ibadah haji adalah untuk mempermudah calon jamaah haji dalam memahami tentang ibadah haji baik secara teoritis maupun praktis sehingga diharapkan menjadi calon jama'ah haji yang mandiri dapat melaksanakan ibadah haji dengan baik dan benar.

Menurut Abdurrahman Jaziri, haji merupakan beberapa amal perbuatan tertentu yang ditunaikan pada masa tertentu, di tempat tertentu, dengan cara yang tertentu pula (Jaziri, 1972).

Pengertian lebih jelas dikemukakan Sayyid Sabiq bahwa haji adalah mengunjungi Mekkah untuk mengerjakan ibadah thawaf, sa'i, wukuf di Arafah dan ibadahibadah lain demi memenuhi perintah Allah dan mengharap ridhanya. Menurut ad-Dimasyqi bahwa para imam mazhab telah sepakat bahwa haji merupakan salah satu rukun Islam. Ia adalah fardu yang diwajibkan atas setiap muslim yang merdeka, balig, dan mempunyai kemampuan, dalam seumur hidup sekali. Berdasarkan rumusan di atas dapat disimpulkan bahwa haji merupakan ibadah yang diwajibkan kepada setiap orang yang mampu dengan memenuhi syarat sebagaimana yang telah ditentukan dalam al-Qur'an dan hadis.

Sebagai kewajiban maka setiap orang yang beriman mendambakan bisa menunaikan ibadah tersebut. Seiring dengan itu jama'ah haji berharap bisa menunaikan ibadah tersebut sesuai dengan harapannya tanpa mengalami hambatan atau kesulitan. Karena itu kebijakan manajemen kelompok bimbingan mempunyai peran dan arti penting dalam pelaksanaan ibadah haji. Rangkaian kegiatan manasik haji, baik yang berupa rukun maupun wajib haji seluruhnya dilakukan di tempat-tempat yang telah ditetapkan oleh syariat agama, antara lain miqat-miqat yang telah ditetapkan Makkah, Arafah, Mina dan Muzdalifah termasuk ziarah ke makam Nabi Muhammad SAW di Madinah, di mana tempat-tempat tersebut berada di

wilayah Kerajaan Arab Saudi. Menunaikan ibadah haji merupakan kewajiban setiap muslim yang mampu (istitho'ah) mengerjakannya sekali seumur hidup.

Kemampuan yang harus dipenuhi untuk melaksanakan ibadah haji dapat digolongkan dalam dua pengertian, yaitu : Pertama, kemampuan personal yang harus dipenuhi oleh masing- masing individu mencakup antara lain kesehatan jasmani dan rohani, kemampuan ekonomi yang cukup baik bagi dirinya maupun keluarga yang ditinggalkan, dan didukung dengan pengetahuan agama khususnya tentang manasik haji. Kedua, kemampuan umum yang bersifat eksternal yang harus dipenuhi oleh lingkungan-negara dan pemerintah-mencakup antara lain peraturan perundang-undangan yang berlaku, keamanan dalam perjalanan, fasilitas, transportasi dan hubungan antarnegara baik multilateral maupun bilateral antara pemerintah Indonesia dengan pemerintah Kerajaan Arab Saudi.

Dengan terpenuhinya dua kemampuan tersebut, maka perjalanan untuk menunaikan ibadah haji baru dapat terlaksana dengan baik dan lancar (Hasan & Ahmad, 2003).

Sebagai sebuah kewajiban, ibadah haji memerlukan bimbingan dan pembinaan. Atas dasar itu, pembinaan terhadap calon jamaah/jamaah haji ditempatkan sebagai salah satu dari 3 tugas utama penyelenggaraan haji, yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yaitu pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap calon jamaah/jamaah haji.

Sebagai sebuah kewajiban, ibadah haji memerlukan bimbingan dan pembinaan. Atas dasar itu, pembinaan terhadap calon jamaah/jamaah haji ditempatkan sebagai salah satu dari 3 tugas utama penyelenggaraan haji, yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 17 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji yaitu pembinaan, pelayanan dan perlindungan terhadap calon jamaah/jamaah haji.

Pembinaan calon jamaah/jamaah haji adalah salah satu tugas pokok Departemen Agama yang dalam hal ini Direktorat Jenderal Bimbingan Masyarakat Islam dan Penyelenggaraan Haji, dimana dalam pelaksanaan tugas ini pemerintah telah melibatkan pihak masyarakat ikut berpartisipasi sebagai mitra kerja (Muslimin, 2021).

Kelompok bimbingan ibadah haji sebagai lembaga sosial keagamaan (non pemerintah) merupakan sebuah lembaga yang telah memiliki legalitas pembimbingan melalui Undang-Undang dan lebih diperjelas melalui sebuah wadah khusus dalam struktur baru Departemen Agama dengan Subdit Bina KBIH pada Direktorat Pembinaan Haji. KBIH adalah lembaga/yayasan sosial Islam yang bergerak di bidang Bimbingan Manasik Haji terhadap calon jamaah/jamaah haji baik selama dalam pembekalan di tanah air maupun pada saat pelaksanaan ibadah haji di Arab Saudi. KBIH sebagai sebuah lembaga social keagamaan dalam melaksanakan tugas bimbingan diatur berdasarkan Keputusan Menteri Agama Nomor 371 Tahun 2002 tentang Penyelenggaraan Ibadah Haji dan Umrah, yang mereposisi KBIH sebagai badan resmi di luar pemerintah dalam pembimbingan. Sejak awal

munculnya KBIH sekitar tahun 1990 sampai saat ini, tidak lepas dari berbagai permasalahan, khususnya dalam pembinaan. Karena selama ini belum memiliki sebuah sistem pembinaan yang baku untuk dipedomani, sehingga KBIH tumbuh berkembang tanpa pembinaan yang jelas dari pihak pemerintah, mengakibatkan timbulnya keluhan jama'ah haji terhadap KBIH yang kurang bertanggung jawab dalam bimbingan haji di Tanah Air maupun di Arab Saudi.

F. Pembangunan Zona Integritas

Reformasi birokrasi merupakan salah satu langkah awal untuk melakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang baik, efektif dan efisien, sehingga dapat melayani masyarakat secara cepat, tepat, dan profesional. Dalam perjalanannya, banyak kendala yang dihadapi, diantaranya adalah penyalahgunaan wewenang, praktek KKN, dan lemahnya pengawasan.

Sejalan dengan hal tersebut, Pemerintah telah menerbitkan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi yang mengatur tentang pelaksanaan program reformasi birokrasi. Peraturan tersebut menargetkan tercapainya tiga sasaran hasil utama yaitu peningkatan kapasitas dan akuntabilitas organisasi, pemerintah yang bersih dan bebas KKN, serta peningkatan pelayanan publik.

Dalam rangka mengakselerasi pencapaian sasaran hasil tersebut, maka instansi pemerintah (pusat dan daerah) perlu untuk membangun *pilot project* pelaksanaan reformasi birokrasi yang dapat menjadi percontohan penerapan pada unit-unit

kerja lainnya. Untuk itu, perlu secara konkret dilaksanakan program reformasi birokrasi pada unit kerja melalui upaya pembangunan Zona Integritas.

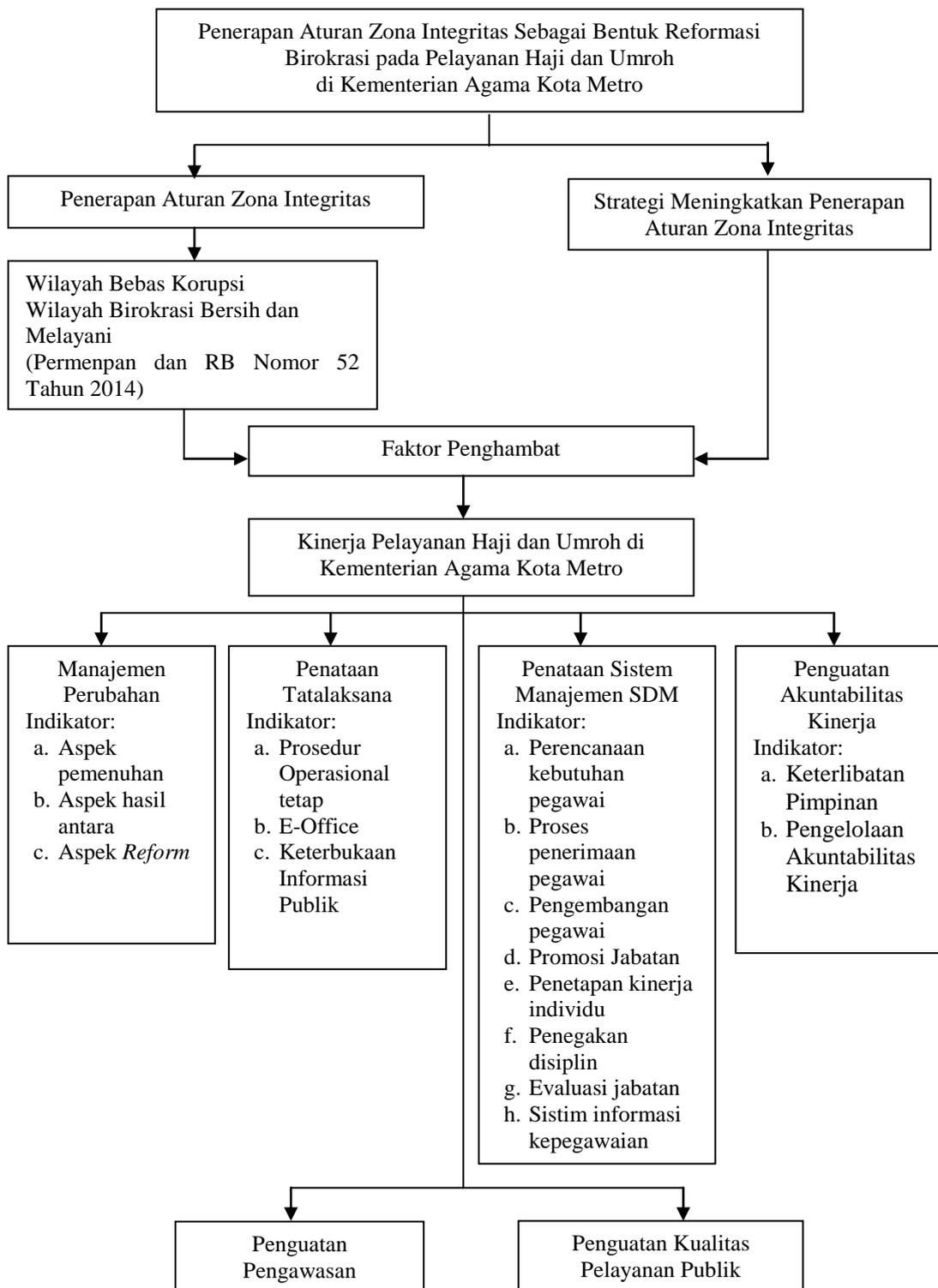
Zona Integritas (ZI) adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK)/Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik (AL-GIFARI, 2020).

Zona Integritas (ZI) merupakan sebutan atau predikat yang diberikan kepada K/L dan Pemda yang pimpinan dan jajarannya mempunyai niat (komitmen) untuk mewujudkan WBK dan WBBM melalui upaya pencegahan korupsi, reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. K/L dan Pemda yang telah mencanangkan sebagai ZI mengusulkan salah satu unit kerjanya untuk menjadi Wilayah Bebas dari Korupsi.

Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, dan penguatan akuntabilitas kinerja. Sedangkan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) adalah predikat yang diberikan kepada suatu unit kerja yang memenuhi sebagian besar manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, dan penguatan kualitas pelayanan publik.

Diharapkan melalui pembangunan zona integritas ini unit kerja yang telah menjadi WBK/WBBM dapat menjadi *pilot project* dan *benchmark* untuk unit kerja lainnya sehingga seluruh unit kerja tersebut diberikan kebebasan untuk bekerja dengan benar sesuai dengan ketentuan perundangan-undangan. Selain itu Unit kerja berpredikat WBK/WBBM merupakan *outcome* dari upaya pencegahan korupsi yang dilaksanakan secara konkrit di dalam lingkup Zona Integritas.

G. Kerangka Pikir



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

III. METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Metode kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara historik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah. (Lexy, 2012)

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian deskriptif kualitatif adalah suatu fenomena penelitian yang bertujuan menggambarkan keadaan-keadaan atau status fenomena yang terjadi yang terdapat dalam arti baik dari kata-kata tertulis maupun lisan dari orang yang menjadi subyek penelitian. Data tersebut mungkin berasal dari naskah, wawancara, catatan lapangan, foto, dokumentasi pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya (Lexy, 2012)

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif ini lebih menekankan analisisnya terhadap fenomena yang diamati dengan menggunakan cara berfikir formal dan argumentatif.

Membangun Zona Integritas menuju WBK/WBBM ini merupakan bentuk pencegahan dan pemberantasan korupsi yang konkrit, sebagai bagian dari

pencapaian reformasi birokrasi dan pelayanan publik. Untuk mewujudkan WBK/WBBM di Kementerian Agama Kota Metro.

B. Fokus dan Lokus Penelitian

1. Fokus Penelitian

Masalah pada penelitian kualitatif bertumpu pada suatu fokus. Adapun maksud dalam merumuskan masalah penelitian dengan jalan memanfaatkan fokus yaitu pertama, penetapan fokus dapat membatasi studi; kedua, penetapan fokus berfungsi untuk memenuhi inklusi-inklusi atau kriteria masuk-keluar (*inclusion-exclusion*) criteria atau informasi baru yang diperoleh di lapangan sebagaimana dikemukakan. (Lexy, 2012) Dalam metode kualitatif, fokus penelitian berguna untuk membatasi bidang inquiry. Tanpa adanya fokus penelitian, peneliti akan terjebak oleh banyaknya data yang diperoleh dilapangan. Oleh karena itu fokus penelitian akan berperan sangat penting dalam memandang dan mengarahkan penelitian.

Fokus penelitian bersifat tentatif seiring dengan perkembangan penelitian. (Lexy, 2012) menyatakan bahwa fokus penelitian dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif, sekaligus membatasi penelitian guna memilih data yang relevan dan yang baik. Dalam penelitian ini, peneliti memfokuskan penelitian pada: Penerapan aturan zona integritas pada Pelayanan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kota Metro, Faktor pendukung dan penghambat penerapan aturan zona integritas di Kementerian Agama Kota Metro.

2. Lokus Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana proses study yang digunakan untuk memperoleh pemecahan masalah penelitian berlangsung (Sukardi, 2021). Penelitian ini dilaksanakan di Kementerian Agama Kota Metro dengan Alamat: Jl. Ki Arsyad No. 06, Imopuro, Kec. Metro Pusat, Kota Metro, Lampung 34125.

C. Jenis dan Sumber Data

1. Jenis Data

Data penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data yang menunjukkan kualitas atau mutu dari suatu yang ada, berupa keadaan, proses, kejadian/peristiwa dan lain-lain yang dinyatakan dalam bentuk perkataan. Sedangkan bentuk operasional data penelitian ini ialah melalui pendekatan kualitatif deskriptif yaitu berupa narasi, cerita, pengaturan informan, dokumen-dokumen pribadi seperti foto, catatan pribadi, perilaku, gerak tubuh dan banyak hal yang tidak didominasi angka-angka sebagaimana penelitian kuantitatif.

2. Sumber Data

Sumber data adalah salah satu hal yang paling vital dalam penelitian. Dalam menggunakan atau memahami sumber data, maka data yang diperoleh juga akan meleset dari harapan (Burhan, 2001). Sumber data penelitian yaitu sumber subjek dari tempat mana data bisa didapatkan. Sumber Data yang akan digunakan dalam penelitian ini meliputi data sekunder dan data primer.

a. Data Primer

Untuk memperoleh data primer, peneliti wajib mengumpulkannya secara langsung. Data primer adalah data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan (*field research*) secara langsung pada objek penelitian yang dilakukan dengan cara pengamatan (*observation*) dan Wawancara (*Interview*).

b. Data Sekunder

Data sekunder yang dibutuhkan bukan menekankan pada jumlah tetapi pada kualitas dan kesesuaian oleh karena itu peneliti harus selektif dan hati-hati dalam memilih dan menggunakannya.

D. Informan Penelitian

1. Informan

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian (Lexy, 2012). Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti.

2. Teknik Penentuan Informan

Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik *purposive sampling* dalam menentukan informannya. *Purposive sampling* merupakan penentuan informan tidak didasarkan atas strata, kedudukan, pedoman, atau wilayah tetapi didasarkan pada adanya tujuan dan pertimbangan tertentu yang tetap berhubungan dengan permasalahan penelitian.

Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

No	Nama	Jabatan
1	Drs. H. Muhammad Yusuf, M.M.Pd	Kepala Kementerian Agama Kota Metro
2	Drs. Ruslan Helmi, M.M	Kasubag. Tata Usaha Kementerian Agama Kota Metro
3	Dra. Nuryanah, M.M	Kasi Penyelenggara Haji dan Umrah Kementerian Agama Kota Metro
4	H. Deswin Fitrah	Kasi Bimas Islam Kementerian Agama Kantor Kota Metro
5	Masyarkat	Masyarakat Kota Metro

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut (Arikunto, 2013) merupakan alat bantu bagi peneliti dalam mengumpulkan data. Sedangkan menurut Suharsimi Arikunto dalam edisi sebelumnya adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis, sehingga mudah diolah.

Instrumen yang digunakan oleh peneliti dalam hal ini adalah instrumen pokok dan instrumen penunjang. Instrumen pokok adalah manusia itu sendiri sedangkan instrumen penunjang adalah pedoman observasi dan pedoman wawancara.

F. Metode Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

1) Wawancara

Sumber data yang berasal dari informan melalui kata-kata langsung dan tanya jawab disebut dengan wawancara. Wawancara adalah kegiatan tanya

jawab antaradua orang atau lebih secara langsung. Wawancara bisa dilakukan secara langsung (*personal interview*) maupun tidak langsung (*telephone* atau *email interview*). Pewawancara disebut narasumber, sedangkan orang yang diwawancarai disebut informan. Informan adalah orang yang diperkirakan menguasai dan memahami data, informasi, ataupun fakta dari suatu objek penelitian.

2) Observasi

Observasi merupakan suatu pengamatan secara langsung dengan sistematis terhadap gejala-gejala yang hendak diteliti. Melalui observasi, penulis melakukan pengamatan langsung kelapangan untuk memperoleh data-data yang akurat pada obyek penelitian Kementerian Agama Kota Metro Lampung.

3) Dokumentasi

Teknik ini digunakan untuk menghimpun data sekunder yang memuat informasi tertentu yang bersumber dari dokumen-dokumen seperti surat-menyurat, peraturan pemerintah, foto-foto kegiatandan lain sebagainya. Sumber data ini merupakan data sekunder sebagai penguat penelitian yang berkaitan dengan penerapan aturan zona integritas pada Pelayanan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kota Metro.

G. Keabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan. Pelaksanaan teknik pemeriksaan didasarkan atas sejumlah kriteria tertentu. Adapun kriteria yang digunakan yaitu Derajat Kepercayaan (*Credibility*). Penjaminan keabsahan data menurut (Lexy, 2012) melalui derajat

kepercayaan data dapat dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik pemeriksaan data, diantaranya:

1. Keikutsertaan dalam kegiatan

Peneliti adalah instrument utama dalam penelitian kualitatif, keikutsertaan peneliti sangat menentukan dalam pengumpulan data. Keikutsertaan tersebut tidak hanya dilakukan dalam waktu singkat, tetapi memerlukan waktu yang lama dalam penelitian.

2. Ketelitian Pengamatan

Ketelitian pengamatan untuk menemukan ciri-ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang dicari dan kemudian memusatkan diri pada hal-hal tersebut secara rinci. Dengan kata lain, jika perpanjangan keikutsertaan menyediakan lingkup maka ketekunan pengamatan menyediakan ke dalaman.

3. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain. Dengan triangulasi, peneliti dapat melakukan *recheck* terhadap hasil temuannya dengan jalan membandingkannya dengan berbagai sumber, metode, atau teori.

4. Ketersediaan Referensi

Ketersediaan referensi yaitu mengumpulkan data berupa rekaman-rekaman, catatan-catatan dalam wawancara dan foto-foto dokumentasi yang digunakan sebagai patokan untuk menguji sewaktu diadakan analisis dan penafsiran data. Penulis mengumpulkan referensi berupa rekaman

hasil wawancara (transkrip) dengan para informan, foto-foto dokumentasi guna menjadi salah satu acuan dalam menganalisis data.

Dalam penelitian ini, teknik keabsahan data yang digunakan oleh penulis adalah model triangulasi sumber yaitu dengan membandingkan data hasil wawancara dengan hasil observasi serta dokumentasi yang penulis peroleh selama di lokasi penelitian.

H. Analisis Data

Data yang telah diperoleh selanjutnya akan dianalisis. Menurut Bagdondan Taylor dalam (Lexy, 2012) analisis data merupakan proses yang merinci usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan hipotesis kerja itu. Sedangkan (Lexy, 2012) mendefinisikan analisis data sebagai proses mengorganisasikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman dalam bukunya *Qualitative Data Analisis* yang dikutip oleh (Lexy, 2012). Mencakup secara umum proses analisis datanya.

1. Reduksi Data

Reduksi data ialah proses pemilihan, pemisahan, perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Secara sederhana, mereduksi juga

berarti merangkum, memilih hal-hal yang penting serta dicari tema dan polanya. Reduksi data dalam penelitian ini diantaranya: merekap hasil wawancara dengan informan, melakukan pengamatan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan kebijakan dan kegiatan desa.

2. Penyajian Data

Penyajian data merupakan penyusunan sekumpulan informasi yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan penarikan tindakan. Pada penelitian kualitatif, penyajian data disajikan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* atau sejenisnya. Dalam penelitian ini, penyajian data berupa teksnaratif, tabel, foto dan bagan.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah selanjutnya dari analisis data ialah penarikan kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, penarikan kesimpulan menjawab masalah yang dirumuskan sejakawal yang disimpulkan setelah penelitian di lapangan. Dalam penelitian ini, kesimpulan akhir berupa teksnaratif yang mendeskripsikan bagaimana penerapan aturan zona integritas pada Pelayanan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kota Metro?, Bagaimana strategi meningkatkan penerapan aturan zona integritas di Kementerian Agama Kota Metro? dan Apa yang menjadi faktor penghambat penerapan aturan zona integritas di Kementerian Agama Kota Metro.

IV. GAMBARAN UMUM

A. Gambaran Umum Kementerian Agama Kota Metro

Kota Metro merupakan salah satu dari 3 Kabupaten Kota yang dimekarkan dari Kabupaten Lampung Tengah di provinsi Lampung, berdasarkan Undang-undang Nomor 12 tahun 1999 Tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Lampung Timur, Kabupaten Daerah Tingkat II Way Kanan, dan Kotamadya Metro.

Wilayah Kota Metro sebelumnya merupakan wilayah Kota Administratif Metro sebagai Ibu kota Kabupaten Lampung Tengah yang meliputi wilayah Kecamatan Metro Raya dan Kecamatan Metro Bantul. Kemudian setelah resmi menjadi Kota Metro, pada tahun 2000 dimekarkan menjadi 5 Kecamatan definitif yaitu: Kecamatan Metro Pusat, Kecamatan Metro Utara, Kecamatan Metro Timur, Kecamatan Metro Barat dan kecamatan Metro Selatan.

Secara geografis wilayah Kota Metro berbatasan dengan:

- 1) Sebelah Barat : berbatasan dengan Kec. Trimurjo Lampung Tengah;
- 2) Sebelah Selatan : berbatasan dengan Kec. Kibang Lampung Timur;
- 3) Sebelah Timur : berbatasan dengan Kec. Batanghari dan Pekalongan Lampung Timur;

- 4) Sebelah Utara : berbatasan dengan Kec. Pekalongan Lampung Timur dan Kec. Punggur Lampung Tengah.

Sejalan dengan Pemekaran wilayah Kota Metro sebagai Pemerintah Otonomi yang berdiri sendiri dan telah lepas dari Kabupaten Lampung Tengah, maka Kementerian Agama pada tingkat Kabupaten dan Kota sebagai pemerintah yang bersifat vertikal juga menyesuaikan. Kementerian Agama Kota Metro, yang dahulunya bernama (Departemen Agama Kota Metro) dibentuk berdasarkan KMA nomor: 30 tahun 2000, Tentang Pembentukan Kantor Departemen Agama Kota Dumai, Metro, Cilegon, Depok, Banjarbaru, Kabupaten Lampung Timur, dan Kabupaten Way Kanan.

Kementerian Agama Kota Metro diresmikan pada tanggal 5 Agustus tahun 2000 oleh Kepala Kantor Wilayah Kementerian agama Propinsi Lampung Bapak Drs.H. Azom Romly sekaligus melantik Bapak Drs. H. Azhari Muchtar sebagai Kepala Kantor Departemen Agama Kota Metro berdasarkan Surat Keputusan Menteri Agama RI Nomor: Wh/1.b/Kp.07.6/20/2000 tanggal 19 Juni 2000.

B. Visi dan Misi Kantor Kementerian Agama Kota Metro

Kementerian Agama Kota Metro sebagai bagian tak terpisahkan dari unsur Kementerian Agama Pusat, juga memiliki tugas untuk mewujudkan visi Kementerian Agama yang berada diwilayah kerja Kota Metro.

Visi:

"Terwujudnya Masyarakat Kota Metro yang Ta'at Beragama, Rukun, Cerdas, Mandiri, Sejahtera Lahir dan Batin".

Misi:

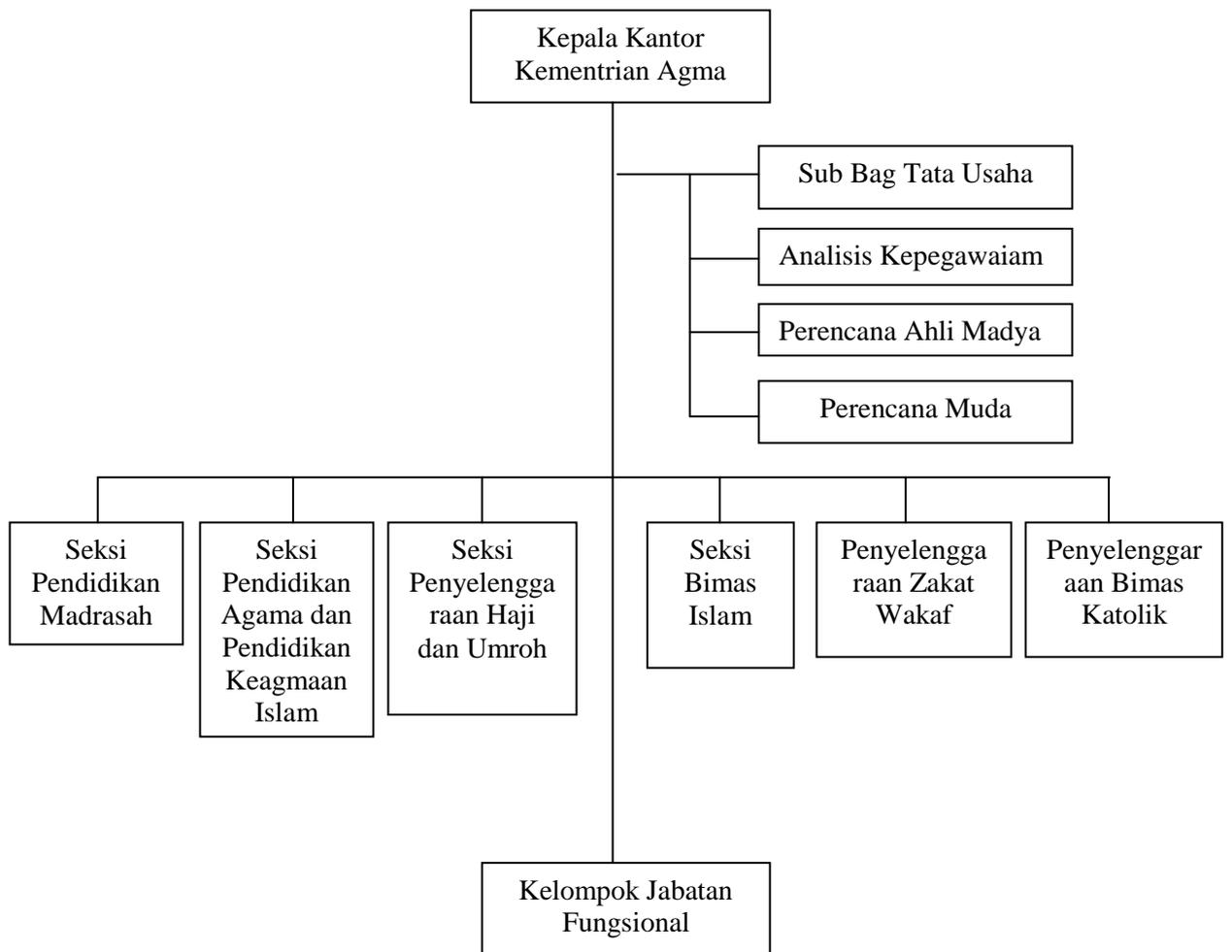
1. Meningkatkan Kualitas Kehidupan Beragama;
2. Meningkatkan Kualitas Kerukunan Umat Beragama;
3. Meningkatkan Kualitas Pendidikan Agama dan Keagamaan;
4. Meningkatkan Kualitas Penyelenggaraan Ibadah Haji ;
5. Meningkatkan Tata Kelola Pemerintahan yang Bersih dan Berwibawa.

C. Struktur Organisasi Kementerian Agama Kota Metro

Kantor Kementerian Agama Kabupaten/kota sebagaimana dimaksud dalam PMA No 13 Tahun 2012 Pasal 1 ayat (2) berkedudukan di Kabupaten/Kota berada di bawah dan tanggung jawab kepada Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama.

Kantor Kementerian Agama Kota Metro mempunyai tugas melaksanakan tugas dan fungsi Kementerian Agama dalam wilayah Kota Metro berdasarkan kebijakan Kepala Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Lampung. Berdasarkan Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2012 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Kementerian Agama.

Susunan Organisasi Kantor Kementerian Agama kota Metro sebagaimana dimaksud dalam pasal 240 ayat (2) huruf (h) sampai huruf (j) dapat dilihat pada gambar struktur organisasi berikut ini:



VI. PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian analisis yang telah penulis kemukakan di bab sebelumnya. Maka pada bab ini penulis akan menarik simpulan berdasarkan penelitian di lapangan yang telah dilakukan dan memberikan saran terkait dengan Penerapan Aturan Zona Integritas Sebagai Bentuk Reformasi Birokrasi Pada Pelayanan Haji dan Umroh Di Kementerian Agama Kota Metro:

1. Penerapan Aturan Zona Integritas Pada Pelayanan Haji dan Umroh di Kementerian Agama Kota Metro dilakukan oleh para implementor yang telah memiliki pemahaman yang sesuai dengan Peraturan MenPAN-RB No. 14 Tahun 2014 tentang Zona Integritas sebagai suatu komitmen yang harus dimiliki oleh instansi pemerintah beserta seluruh sumber daya manusia atau pegawai yang terdapat dalam instansi tersebut didasarkan pada pelayanan publik yang jujur, akuntabel sehingga bebas dari perilaku korupsi yang mendorong peningkatan kinerja setiap individu yang menjadi bagian dalam peraturan tersebut.
2. Strategi meningkatkan penerapan aturan zona integritas di Kementerian Agama Kota Metro dilaksanakan melalui: Strategi Melibatkan Banyaknya Aktor, Strategi Pada Kejelasan Tujuan, Strategi Pada Perkembangan dan

Kerumitan Program yang meliputi Sistem Program Manajemen Perubahan, Sistem Program Penataan Tatalaksana, Sistem Program Penataan Sistem Manajemen SDM, Sistem Program Akuntabilitas Kinerja, Sistem Program Penguatan Pengawasan, Sistem Program peningkatan kualitas pelayanan publik

3. Faktor Penghambat Penerapan Aturan Zona Integritas di Kementerian Agama Kota Metro disebabkan oleh faktor internal yang meliputi: belum menerapkan *Whistle-Blowing*, belum memahami sepenuhnya tentang zona integritas, Masih terbatasnya pelatihan khusus baik dari pusat maupun dari kantor. Faktor Penghambat Penerapan Aturan Zona Integritas di Kementerian Agama Kota Metro disebabkan oleh Faktor eksternal meliputi: mindset dari masyarakat soal KKN ini sudah lama membudaya, Keterbatasan anggaran sebagai penghubung antara perencanaan dan pengendalian dimana merupakan perwujudan komitmen untuk mengimplementasikan berbagai perencanaan dan pengendalian.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan peneliti terkait Penerapan Aturan Zona Integritas Sebagai Bentuk Reformasi Birokrasi Pada Pelayanan Haji dan Umroh Di Kementerian Agama Kota Metro:

1. Diperlukan adanya pelatihan seperti pelatihan pola pikir atau budaya kerja baik kepada tim kerja zona integritas maupun kepada seluruh pegawai untuk menyeragamkan pemahaman mengenai Zona Integritas dan mendapatkan pengetahuan tentang hal apa saja yang dilakukan untuk mendukung pelaksanaan peraturan ini.

2. Koordinasi dan penguatan pengawasan dari pusat juga diperlukan untuk menghindari penyimpangan-penyimpangan seperti gratifikasi yang menghambat pelaksanaan dari Zona Integritas di Kementerian Agama Kota Metro. Seluruh implementor peraturan Zona Integritas diharapkan supaya lebih mendalami makna integritas, menghayati nilai-nilai Pancasila serta kode etik ASN dengan baik dan menerapkannya kepada masyarakat, meningkatkan kinerja kerja, menjadi pelayan yang berkualitas dan bebas dari pungutan liar, sehingga menghilangkan pandangan buruk masyarakat terhadap buruknya kinerja birokrasi.
3. Perlunya diadakan sosialisasi zona integritas kepada masyarakat karena masih banyak masyarakat yang belum mengetahui tentang program zona integritas akibatnya kurang mendukung pelaksanaannya. Dengan diadakan sosialisasi tersebut diharapkan dapat membuka pandangan masyarakat untuk berintegritas dan tidak melakukan gratifikasi sehingga dapat membantu para ASN untuk menjaga integritasnya dalam mewujudkan pelayanan yang bersih dan bebas dari KKN.
4. Ditujukan kepada Kementerian Agama Kota Metro perlunya bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan Ibadah Haji dan Umroh sehingga diharapkan dari kesungguhan tersebut calon jamaah haji dan umroh dapat melaksanakan ibadah haji sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, S. (2021). *Analisis dampak pandemi Covid-19 terhadap pelayanan haji dan umroh di KBIHU Annuuriyyah Gresik*. UIN Sunan Ampel Surabaya.
- AL-GIFARI, D. I. O. A. (2020). *ANALISIS PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS MENUJU WILAYAH BEBAS KORUPSI DAN WILAYAH BIROKRASI BERSIH MELAYANI PADA PENGADILAN TATA USAHA NEGARA PEKANBARU*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*.
- Burhan, B. (2001). *Metodologi penelitian kualitatif*. Raja Grafindo, Jakarta.
- Hanif, N. (2005). *Teori dan praktik pemerintahan dan otonomi daerah*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Haryanto, H. (2018). *PENGARUH PELATIHAN, INTEGRITAS DAN EFIKASI DIRI TERHADAP EFEKTIVITAS MANAJERIAL KEPALA SEKOLAH DI PROVINSI DKI JAKARTA*. *Jurnal Good Governance*, 14(1).
- Hasan, L., & Ahmad, N. (2003). *Manajemen Haji*. Jakarta: Zikrul Hakim.
- Herbasuki, H. (n.d.). *IDENTIFIKASI KONDISI DAN UPAYA PENGUATAN PENGAWASAN DALAM RANGKA REFORMASI BIROKRASI DI KABUPATEN PEKALONGAN*. *GEMA PUBLICA: Jurnal Manajemen Dan Kebijakan Publik*, 1(1), 31–44.
- Hijeriah, E. M., & Latip, L. (2021). *ANALISIS STANDAR PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KEMENTERIAN AGAMA DUMAI*. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 3(1), 9–16.
- Indonesia, P. R. (2007). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2007 tentang rencana pembangunan jangka panjang nasional tahun 2005-2025*. Eko Jaya.
- Jaziri, A. (1972). *al-fiqh 'alaal-Mazahib al-Arba'ah*. Dar al-Fikr.
- Lexy, J. M. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Liliawati, L. (2020). Analisis Pelayanan Pada Politeknik Sukabumi. *SEMNASTERA (Seminar Nasional Teknologi Dan Riset Terapan)*, 2, 299–305.
- Mondy, R. W. (2008). *SDM Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kesepuluh. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Munaf, D. R. (2013). Kajian Pencapaian Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (Rpjmn) 2010–2014, Sektor Keamanan Laut. *Jurnal Sosioteknologi*, 12(29), 392–415.
- Muslimin, M. (2021). PENGARUH PADEMI COVID 19 2020 TERHADAP JEMAAH HAJI DAN UMROH. *Jurnal Ilmu Ekonomi Pembangunan*, 15(01).
- Naomi, S., & Lampung, B. (2015). Penerapan Whistleblowing System dan dampaknya terhadap fraud. *Skripsi Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Bandar Lampung*.
- Negara, L. A. (2009). Standar Pelayanan Publik, Langkah-Langkah Penyusunan. *Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN*.
- Negara, L. A., & Perkantoran, B. P. P. (1961). *Lembaga Administrasi Negara*. Lembaga Administrasi Negara.
- Niah, N. S. (2016). PELAKSANAAN KEBIJAKAN BADAN PENYELENGGARAAN JAMINAN SOSIAL (BPJS) DI KABUPATEN JOMBANG. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(01).
- PRATAMA, C. C. (2021). *PENERAPAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) DALAM MEMPERCEPAT PROSES DAN WAKTU PELAYANAN PUBLIK DI MAN 1 PALEMBANG*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) RADEN FATAH PALEMBANG.
- Setiawan, G. (2004). Implementasi dalam birokrasi pembangunan. *Bandung: Remaja Rosdakarya Offset*.
- Setiawan, H. (2018). Manajemen Pelatihan. *Aktualita: Jurnal Penelitian Sosial Keagamaan*, 8(2), 32–47.
- Sinambela, L. P. (2006). Reformasi pelayanan publik: teori. *Kebijakan, Dan*.
- Sukardi, H. M. (2021). *Metodologi Penelitian Pendidikan: Kompetensi Dan Praktiknya (Edisi Revisi)*. Bumi Aksara.