



Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran  
<http://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/jrpp>  
 Volume 7 Nomor 4, 2024  
 P-2655-710X e-ISSN 2655-6022

Submitted : 29/10/2024  
 Reviewed : 10/11/2024  
 Accepted : 11/11/2024  
 Published : 22/11/2024

Soraya Putri Aprilla<sup>1</sup>

## EFEKTIVITAS PROGRAM PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS MENUJU WILAYAH BEBAS DARI KORUPSI (WBK) DAN WILAYAH BIROKRASI BERSIH DAN MELAYANI (WBBM) SEBAGAI KATALIS PENINGKATAN AKUNTABILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR BEA CUKAI YOGYAKARTA

### Abstrak

Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) merupakan strategi pemerintah untuk mempercepat pencapaian sasaran reformasi birokrasi. Penelitian ini bertujuan untuk menilai apakah program pembangunan zona integritas untuk mencapai peningkatan akuntabilitas kinerja dan kualitas pelayanan publik yang telah disusun sudah efektif, tidak hanya menjadi formalitas dan administratif semata namun mampu mencerminkan pelayanan publik yang prima. Penelitian dilakukan dengan metode kualitatif deskriptif dengan objek penelitian Kantor Bea Cukai Yogyakarta dan informan berasal dari Tim Keberlanjutan Pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM pada Kantor Bea Cukai Yogyakarta. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang menghasilkan data primer dan data sekunder untuk kemudian dianalisis. Hasil analisis menunjukkan bahwa program pembangunan zona integritas pada aspek penguatan akuntabilitas kinerja dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Bea Cukai Yogyakarta efektif karena pada tahun 2020 s.d 2023 berhasil mencapai kategori tingkat kepuasan pengguna jasa tertinggi (sangat puas).

**Kata Kunci :** Korupsi, Zona Integritas, Pelayanan, Bea dan Cukai, Kepuasan Masyarakat

### Abstract

The development of an Integrity Zone towards a Region Free from Corruption (WBK) and a Clean and Serving Bureaucratic Region (WBBM) is a government strategy to accelerate the achievement of bureaucratic reform goals. This research aims to assess whether the integrity zone development programme to achieve increased accountability and quality of public services that has been prepared is effective, not only being a formality and administrative but able to reflect excellent public services. The research was conducted using a descriptive qualitative method with the object of research at the Yogyakarta Customs Office and the informants came from the Integrity Zone Development Sustainability Team towards WBK / WBBM at the Yogyakarta Customs Office. Data collection techniques through observation, interviews and documentation that produce primary data and secondary data to be analysed. The results of the analysis show that the integrity zone development programme on the aspects of strengthening accountability and improving the quality of public services at the Yogyakarta Customs Office is effective because in 2020 to 2023 it has succeeded in achieving the highest category of service user satisfaction level (very satisfied).

**Keywords:** Corruption, Integrity Zone, Service, Customs and Excise, Public Satisfaction

### PENDAHULUAN

Praktik korupsi yang merupakan penyakit atau patologi birokrasi masih terus terjadi di Indonesia. Setiap pejabat dan penyelenggara publik semestinya wajib memiliki sikap anti korupsi sebagai nilai administrasi publik. Kurangnya etika, moral, dan integritas masih menjadi

<sup>1,2</sup>Magister Administrasi Publik, Universitas Jenderal Soedirman  
 email: soraya.aprilla@mhs.unsoed.ac.id

penyebab terjadinya korupsi oleh penyelenggara publik (Yuniningsih et al., 2023). Sebagai upaya untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, pemerintah menyusun Grand Desain Reformasi Birokrasi Nasional melalui Peraturan Presiden Nomor.81 Tahun 2010 dengan sasaran reformasi birokrasi antara lain terwujudnya pemerintahan yang bersih dan bebas korupsi, kolusi, dan nepotisme; meningkatnya kualitas pelayanan publik kepada masyarakat; dan meningkatnya kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi.

Pembangunan Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) merupakan strategi pemerintah untuk mempercepat pencapaian sasaran reformasi birokrasi sesuai road map reformasi birokrasi tahun 2020 s.d 2024 utamanya yaitu birokrasi yang bersih dan akuntabel serta pelayanan publik yang prima. Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah dalam hal ini melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) menerbitkan regulasi sebagai pedoman bagi instansi pemerintah untuk membangun Zona Integritas di unit kerjanya yaitu Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 10 Tahun 2019 yang diubah menjadi Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 90 Tahun 2021 Tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.

Pembangunan Zona Integritas sebagaimana dijelaskan pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 90 Tahun 2021 merupakan bentuk praktik dari konsep 'Island of Integrity' dimana unit kerja instansi pemerintah diharapkan mampu memberikan tata kelola yang terbaik meskipun instansi pemerintah disekitarnya didominasi oleh manajemen dan tata kelola yang buruk (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara, 2021).Unit kerja yang telah mampu membangun Zona Integritas dan berhasil mendapatkan predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) diharapkan menjadi percontohan dan menularkan virus keberhasilannya kepada unit kerja lain sehingga tujuan dari kebijakan ini yaitu pemerintahan yang bersih dan akuntabel sehingga pelayanan yang prima dapat tercapai.

Sejalan dengan kebijakan pembangunan zona integritas sebagai praktik dari konsep 'Island of Integrity', Kementerian Keuangan menerbitkan beberapa regulasi antara lain KMK 322/KMK.09/2021 tentang Kerangka Kerja Penerapan Sistem Pengendalian Intern di Lingkungan Kementerian Keuangan, KMK 323/KMK.09/2021 tentang Kerangka Kerja Integritas di Lingkungan Kementerian Keuangan, dan Keputusan Menteri Keuangan Nomor 62/KM.1/2023 yang diubah menjadi Keputusan Menteri Keuangan Nomor 395/KM.1/2024 tentang Pedoman Pembangunan, Penilaian, serta Pemantauan dan Evaluasi Zona Integritas menuju WBK dan WBBM di Lingkungan Kementerian Keuangan. Capaian predikat Zona Integritas (ZI- WBK/WBBM) di Kementerian Keuangan per tahun 2023 yaitu 94,95% atau sebanyak 903 dari total 951 satuan kerja. Satuan kerja yang telah mendapatkan predikat WBK sebanyak 737 unit dan yang telah mendapatkan predikat WBBM sebanyak 166 satuan kerja. Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean B Yogyakarta merupakan unit vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai yang berada dibawah Kementerian Keuangan. Kantor Bea Cukai Yogyakarta telah berhasil membangun Zona Integritas dan mendapatkan Predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) pada tahun 2020 dan predikat Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) pada tahun 2022.

Pada PermenPANRB Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas menuju WBK dan WBBM di Instansi Pemerintah dijelaskan bahwa proses pembangunan zona integritas oleh unit kerja difokuskan pada enam area perubahan yang merupakan area perubahan reformasi birokrasi. Enam area tersebut antara lain mencakup penerapan Manajemen Perubahan, Penataan Tatalaksana, Penataan Manajemen SDM, Penguatan Pengawasan, Penguatan Akuntabilitas Kinerja, dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang bersifat konkrit. Pembangunan tersebut harus dilakukan secara konsisten dan berkelanjutan sehingga sasaran pembangunan zona integritas untuk peningkatan kualitas pelayanan yang bebas dari korupsi dapat diwujudkan. Oleh karena itu di Kementerian Keuangan terdapat mekanisme pemantauan dan evaluasi terhadap unit kerja yang telah mendapat predikat ZI WBK/WBBM pada KMK Nomor 395/KM.1/2024. Hal tersebut dimaksudkan untuk menjaga pelayanan dan integritas pada unit kerja dan memastikan tidak terdapat penurunan kualitas pelayanan (Kementerian Keuangan RI, 2024).

Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi melalui Wanisa & Salomo (2023) menyatakan bahwa seringkali pembangunan zona integritas bersifat formalitas

dimana unit kerja hanya memenuhi dokumen persyaratan dan sekedar melihat lembar kerja evaluasi dari PermenPANRB. Lebih lanjut lagi menurut Wanisa & Salomo (2023) pembangunan zona integritas harus mampu membentuk nilai-nilai baru yaitu berupa peningkatan integritas dan perbaikan pelayanan publik yang prima.

Penelitian bertujuan untuk menilai apakah program pembangunan zona integritas untuk mencapai penguatan akuntabilitas kinerja dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah disusun sudah efektif, tidak hanya menjadi formalitas dan administratif semata namun mampu mencerminkan pelayanan publik yang prima. Penelitian ini akan berfokus untuk menilai efektivitas program pembangunan zona integritas pada area penguatan akuntabilitas kinerja dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Bea Cukai Yogyakarta. Selanjutnya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan menjadi referensi bagi unit kerja/instansi pemerintah dalam proses pembangunan Zona Integritas menuju WBK-WBBM.

#### **Akuntabilitas dan Pelayanan Publik**

Akuntabilitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah keadaan yang dapat dimintai pertanggungjawaban. Dalam konteks penyelenggaraan pelayanan publik, akuntabilitas adalah suatu ukuran yang dapat menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan nilai-nilai atau norma yang ada dimiliki oleh masyarakat dan pemangku kepentingan (Dwiyanto, 2006). Nilai-nilai yang dimaksud yaitu seperti keadilan, transparansi, penegakkan hukum dan orientasi pelayanan. Akuntabilitas dapat diartikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus bisa dipertanggungjawabkan hasil dan kinerjanya. Selanjutnya menurut Masnia et al. (2024), ada pengaruh yang positif antara akuntabilitas dan kepuasan masyarakat. Hal ini berarti semakin baik akuntabilitas yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik maka akan semakin baik pula kepuasan masyarakat yang dirasakan.

Pelayanan Publik merupakan semua kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara publik untuk memenuhi kebutuhan publik dan melaksanakan amanat/ketentuan perundang-undangan (Mahmudi, 2010). Masyarakat telah membayar pajak, retribusi, dan juga pungutan negara lainnya sehingga dalam hal pelayanan publik masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang terbaik. Sebagaimana tuntutan masyarakat tersebut, pelayanan publik dewasa ini harus memperhatikan pesan moral dari paradigma 'the new publik service' yaitu pemerintah yang melayani seluruh warga negara bukan pelanggan/klien (Aris et al., 2021). Namun, tuntutan masyarakat yang semakin tinggi masih dihadapkan pada transformasi pelayanan yang tidak signifikan sehingga peningkatan kualitas pelayanan publik bukan hanya persoalan administratif tetapi menjadi isu yang sangat fundamental (Al-Farizi & Nuswardani, 2023).

Pemberian pelayanan kepada warga negara baik berupa barang, jasa, maupun administratif harus dilaksanakan secara baik dan profesional. Adapun pelayanan publik yang baik dan berkualitas akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Indikator kepuasan masyarakat tersebut yang menjadi tolak ukur keberhasilan pelayanan publik (Hayat, 2017). Senada dengan hal tersebut menurut Sellang et al. (2022), kepuasan pelanggan dalam pelayanan publik sangatlah berpengaruh dan perlu mendapat perhatian dari praktisi maupun teoritis. Ditegaskan oleh Denhardt & Denhardt (2015) bahwa paradigma baru administrasi publik yaitu The New Public Service orientasinya adalah *servqual for citizen*. Oleh karena itu, capaian indeks kepuasan masyarakat merupakan ukuran keberhasilan dari kualitas pelayanan publik.

#### **Efektivitas Program Pembangunan Zona Integritas**

Instansi pemerintah yang berkomitmen membangun Zona Integritas di unit kerjanya adalah instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya berkomitmen untuk mewujudkan WBK/ WBBM melalui reformasi birokrasi utamanya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Predikat WBK dan WBBM diberikan kepada unit kerja yang telah berhasil memenuhi kriteria pada enam aspek pembangunan antara lain manajemen perubahan, penataan tatalaksana, penataan manajemen SDM, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas kinerja, dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Al-Farizi & Nuswardani (2023) menyatakan bahwa pembangunan zona integritas adalah kewajiban setiap instansi pemerintah karena tidak hanya sebagai pencegahan dan pemberantasan korupsi tetapi pelayanan publik yang awalnya kurang maksimal menjadi lebih baik.

Menurut Campbell (1989), untuk menilai efektivitas terdapat 5 (lima) indikator yang paling utama yaitu : keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program,

tingkat input dan output, serta pencapaian tujuan menyeluruh. Lebih lanjut Campbell dalam (Thirarisani et al., 2023) menjelaskan bahwa kepuasan dianggap sebagai kriteria utama untuk mengukur kesuksesan program. Hal tersebut merujuk pada kemampuan program untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna. Dalam konteks program pembangunan zona integritas sebagai katalis peningkatan akuntabilitas kinerja dan kualitas pelayanan publik, kesuksesan program akan diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Bea dan Cukai Yogyakarta.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif dimaknai secara sederhana sebagai penelitian yang hasilnya diperoleh dari bagaimana peneliti memahami dan menafsirkan peristiwa, interaksi maupun tingkah subjek dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti (Rita Fiantika et al., 2022). Dijelaskan oleh bahwa metode kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti objek yang alamiah dimana peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan observasi, wawancara dan dokumentasi).

Penelitian dilakukan dengan objek penelitian Kantor Bea Cukai Yogyakarta dan informan berasal dari Tim Keberlanjutan Pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM pada Kantor Bea Cukai Yogyakarta. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang menghasilkan data primer dan data sekunder untuk kemudian dianalisis. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model Miles dan Huberman. Aktivitas analisis data diawali dengan mereduksi data untuk menghasilkan kategori, dilanjutkan dengan mengkonstruksi dalam hubungan kategori, menampilkan / display data dan terakhir menarik kesimpulan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pembangunan Zona Integritas WBK/WBBM**

Berdasarkan PermenPANRB Nomor 91 Tahun 2021 terdapat beberapa indikator pembangunan zona integritas WBK/WBBM pada aspek Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik antara lain standar pelayanan, budaya pelayanan prima, pengelolaan pengaduan, penilaian kepuasan, dan peningkatan teknologi informasi. Program pembangunan zona integritas pada aspek penguatan akuntabilitas kinerja dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Bea Cukai Yogyakarta dalam kurun waktu 2020 s.d 2022, sebagai berikut :

#### **Aspek Penguatan Akuntabilitas**

##### **1. Indikator Keterlibatan Pimpinan :**

Pimpinan terlibat langsung dalam penyusunan Rencana Kerja Tahunan, Profil Risiko dan Rencana Kerja Pembangunan Zona Integritas menuju WBK/WBBM. Pimpinan organisasi memantau kinerja secara rutin bulanan melalui mekanisme Dialog Kinerja dan Risiko Organisasi.

##### **2. Indikator Pengelolaan Akuntabilitas Kinerja :**

- a. Kantor Bea Cukai Yogyakarta menyusun dokumen perencanaan kinerja seperti Rencana Kerja Tahunan, Dokumen Perencanaan Strategis, Rencana Kerja & Anggaran Kementerian Negara/Lembaga, dan Dokumen Kontrak Kinerja Organisasi.
- b. Dokumen Kontrak Kinerja Organisasi telah memuat Indikator Kinerja Utama (IKU) Organisasi yang terukur dan berorientasi hasil.
- c. Kantor Bea Cukai Yogyakarta menyusun Laporan Capaian Kinerja (LCK) organisasi secara rutin bulanan, dan Laporan Kinerja (LAKIN) secara rutin tahunan.
- d. Pelaporan kinerja didukung dengan sistem informasi kinerja berbasis aplikasi.
- e. Kantor Bea Cukai Yogyakarta berupaya dengan konsisten meningkatkan kapasitas SDM yang menanggapi akuntabilitas kinerja melalui pemberian pendidikan dan pelatihan terkait.

#### **Aspek peningkatan kualitas pelayanan publik**

##### **1. Indikator Standar Pelayanan :**

- a. Kantor Bea Cukai Yogyakarta menyusun standar pelayanan terhadap seluruh jenis pelayanan dan sesuai asas serta komponen standar pelayanan publik yang berlaku.

Sebagai inovasi atas standar layanan, Kantor Bea Cukai Yogyakarta menetapkan lima jenis layanan sebagai layanan unggulan. Terhadap lima jenis layanan unggulan tersebut ditetapkan janji layanan dengan waktu pelayanan yang lebih singkat daripada norma waktu pada standar pelayanan.

- b. Menyusun maklumat pelayanan dan mempublikasikannya melalui media online maupun offline.
  - c. Membuat Forum ‘Jagongan Online’ dengan pengguna jasa dan stakeholder dan melakukan pembahasan perbaikan standar pelayanan melalui forum tersebut.
2. Indikator Budaya Pelayanan Prima :
- a. Melakukan monitoring dan evaluasi kinerja petugas melalui inovasi Kue Pilus Bejo (Kuesioner Penilaian Integritas dan Layanan dari Perusahaan Untuk Bea Cukai Jogja) dan juga melalui Survei Kepuasan Layanan Frontdesk yang dapat diakses melalui online oleh Pengguna Jasa.
  - b. Membangun inovasi budaya pelayanan prima berupa WhatApps Group sebagai wadah komunikasi antara Pengguna Jasa dan Pegawai sebagai media berkomunikasi yang efektif dalam menyampaikan informasi, menyelesaikan masalah, memberi masukan.
  - c. Optimalisasi media informasi berupa Instagram, Website, WhatApps Informasi dan WA Group dengan Pengguna Jasa, YouTube, Bejo Radio, Facebook, dan Email @beacukaiyogyakarta sehingga informasi tentang pelayanan mudah diakses diberbagai media.
  - d. Memiliki sistem pemberian penghargaan dan sanksi bagi petugas pemberi pelayanan.
  - e. Membangun Inovasi Pelayanan antara lain : Aplikasi Bea Cukai Jogja Melayani Subkontrak (Siblankon), Form Pendaftaran IMEI Terintegrasi di Kantor Pabean KPPBC TMP B Yogyakarta (FORMASI BEJO), Layanan Konsultasi Terpadu Ekspor & Impor di Yogyakarta - Jogja Business Service Center (JBSC), dan Pembuatan lagu/jingle dalam rangka menyemarakkan semangat membangun zona integritas menuju WBK/WBBM. Adapun inovasi Siblankon telah dilakukan replikasi oleh unit kerja lain.
3. Indikator Pengelolaan Pengaduan :
- a. Layanan Pengaduan pada Kantor Bea Cukai Yogyakarta dapat diakses melalui media-media seperti e-mail, whatsapp, telepon, website , Sistem Pusat Pengaduan Masyarakat DJBC (Aplikasi SIPUMA) , maupun datang langsung ke kantor.
  - b. Memiliki Unit Kepatuhan Internal sebagai unit pengelola pengaduan dan Seksi Penyuluhan dan Layanan Informasi yang mempunyai tugas melakukan bimbingan kepatuhan, konsultasi, dan layanan informasi serta penyuluhan dan publikasi peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan dan cukai.
  - c. Melakukan monitoring dan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat secara berkala yaitu secara triwulanan dan secara bulanan.
4. Indikator Penilaian Kepuasan :
- a. Melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan secara berkala baik secara nasional maupun mandiri, termasuk membuat inovasi survei integritas dan pelayanan melalui kuesioner masukan dari perusahaan Tempat Penimbunan Berikat (TPB) atas kinerja pegawai yang ditempatkan di hanggar perusahaan tersebut.
  - b. Mempublikasikan Hasil Survei Kepuasan Pengguna Jasa yang dapat diakses oleh masyarakat melalui berbagai media (media cetak nasional, website, twitter dan facebook dan instagram).
  - c. Menindaklanjuti seluruh hasil Survei Kepuasan Pengguna Jasa.
5. Indikator Pemanfaatan Teknologi :
- a. Menggunakan CEISA yang merupakan sistem informasi kepabeanan dan cukai yang mengintegrasikan proses administrasi, pengawasan, dan berbagai layanan DJBC lainnya.
  - b. Inovasi dibangun menggunakan teknologi informasi untuk memudahkan dalam memberikan pelayanan (penunjang teknologi informasi secara terpusat).
  - c. Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara terus menerus terhadap penerapan pelayanan menggunakan media teknologi.

#### **Indeks Kepuasan Pengguna Jasa**

Survei Kepuasan Pengguna Jasa (SKPJ) dilakukan secara terpusat oleh Direktorat Jenderal Bea dan Cukai melalui Direktorat Kepatuhan Internal terhadap seluruh unit kerja

vertikal pelayanan dibawahnya termasuk Kantor Bea Cukai Yogyakarta. Responden survei adalah pengguna jasa yang terverifikasi, yaitu pengguna jasa yang selama setahun terakhir pernah memperoleh layanan pada Kantor Bea Cukai Yogyakarta. Survei dilakukan dengan mengadopsi konsep Servqual yaitu mengukur persepsi kualitas layanan berdasarkan lima dimensi, yaitu: Tangible (Berwujud); Reliability (Keandalan); Responsiveness (Kesigapan); Assurance (Kepastian); Empathy (Empati). Kepuasan pelanggan dalam SKPJ dioperasionalkan kedalam empat dimensi / variabel sebagai berikut :

1. Sistem dan Prosedur Pelayanan, yang meliputi 5 (lima) indikator yaitu : Kejelasan Persyaratan Administrasi, Kejelasan Prosedur Pelayanan, Kemudahan Prosedur Pelayanan, Kejelasan Biaya Pelayanan, Kecepatan Waktu Pelayanan.
2. Pegawai dan Petugas Pelayanan, yang meliputi 6 (enam) indikator yaitu : Keramahan dan Kesopanan Pegawai, Kedisiplinan Pegawai, Kecepatan Petugas Pelayanan, Keahlian dan Pengetahuan Petugas Pelayanan, Keadilan Petugas Pelayanan, Integritas Pegawai
3. Sarana dan Prasarana Kantor, yang meliputi 6 (enam) indikator yaitu : Kenyamanan Loker Pelayanan, Kebersihan Kantor, Kenyamanan Ruang Tunggu, Kenyamanan Toilet, Kejelasan Tata Ruang, Ketersediaan Sarana Pendukung Lainnya
4. Layanan Informasi, yang meliputi 4 (empat) indikator yaitu : Ketersediaan Layanan Informasi, Kejelasan Layanan Informasi, Kemudahan Mendapatkan Informasi, Kemudahan Menyampaikan Pengaduan.

Indeks Kepuasan Pengguna Jasa diukur dalam 5 skala pengukuran berdasarkan skema skala Likert, mulai dari tidak puas sampai dengan sangat puas. Pengkategorian indeks dilakukan berdasarkan kaidah sturgess, sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Pengguna Jasa

Indeks*	Kategori
1 – 1,99	Tidak Puas
2 – 2,99	Kurang Puas
3 – 3,99	Cukup Puas
4 – 4,49	Puas
4,5 – 5,00	Sangat Puas

Sumber: Direktorat Jenderal Bea dan Cukai

Adapun Hasil Survei Kepuasan Pengguna Jasa (SKPJ) Kantor Bea Cukai Yogyakarta tahun 2019 (sebelum pembangunan zona integritas), tahun 2020 s.d 2022 (periode pembangunan zona integritas WBK/WBBM), dan tahun 2023 (periode keberlanjutan pembangunan zona integritas WBK/WBBM) adalah sebagai berikut :

Tabel 2. Indeks Kepuasan Pengguna Jasa

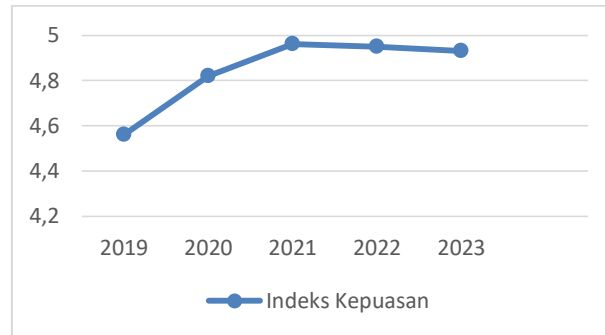
Indikator	Tahun - Indeks				
	2019	2020	2021	2022	2023
Sistem dan Prosedur Pelayanan	4,53	4,83	4,97	4,96	4,94
Pegawai dan Petugas Pelayanan	4,59	4,81	4,98	4,95	4,92
Sarana dan Prasarana Kantor	4,54	4,77	4,90	4,88	4,90
Layanan Informasi	4,59	4,86	4,97	4,96	4,96
<b>Indeks Kepuasan</b>	<b>4,56</b>	<b>4,82</b>	<b>4,96</b>	<b>4,95</b>	<b>4,93</b>

Sumber: Laporan SKPJ DJBC (2019 s.d 2023)

Berdasarkan Tabel 2, capaian Indeks Kepuasan Pengguna Jasa dalam kurun waktu tahun 2019 s.d 2023 konsisten dalam kategori ‘Sangat Puas’. Indeks pada tahun 2020 (periode pembangunan ZI WBK/WBBM) mengalami peningkatan sebesar 0,26 bila dibandingkan dengan indeks pada tahun 2019 (sebelum pembangunan zona integritas). Indeks pada tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 0,14 bila dibandingkan dengan indeks pada tahun 2020. Indeks pada tahun 2021 merupakan indeks tertinggi dalam periode waktu 5 tahun (2019 s.d 2023). Indeks tahun 2022 mengalami penurunan sebesar 0,01 bila dibandingkan dengan indeks

tahun 2021. Indeks 2023 mengalami penurunan sebesar 0,02 bila dibandingkan dengan indeks tahun 2022.

Indeks kepuasan tahun 2022 (periode pembangunan ZI WBK/WBBM) dimana pada tahun tersebut Kantor Bea Cukai Yogyakarta mendapatkan predikat WBBM mengalami peningkatan signifikan sebesar 0,39 bila dibandingkan dengan indeks tahun 2019 (periode sebelum pembangunan zona integritas). Indeks kepuasan tahun 2023 (periode keberlanjutan pembangunan zona integritas WBK/WBBM) mengalami peningkatan sebesar 0,37 bila dibandingkan dengan indeks tahun 2019 (periode sebelum pembangunan zona integritas).



Gambar.1 Grafik Indeks Kepuasan Pengguna Jasa  
Sumber: Laporan SKPJ DJBC (2019 s.d 2023)

Melalui Gambar.1 lebih jelas menunjukkan pergerakan Indeks Kepuasan Pengguna Jasa tahun 2019 s.d 2022. Indeks kepuasan mengalami kenaikan signifikan pada periode 2019 s.d 2021, kemudian ada kecenderungan untuk turun pada tahun 2023.

## SIMPULAN

1. Indeks kepuasan pengguna jasa pada tahun 2019 (sebelum pembangunan zona integritas) dan indeks pada tahun 2020 s.d 2022 (periode pembangunan ZI WBK/WBBM) konsisten dengan capaian kategori 'Sangat Puas' (indeks 4,5 – 5,00). Hal ini menunjukkan bahwa program pembangunan zona integritas pada aspek penguatan akuntabilitas dan peningkatan kualitas pelayanan publik efektif karena berhasil mencapai kategori tingkat kepuasan pengguna jasa tertinggi (sangat puas).
2. Peningkatan indeks kepuasan yang signifikan pada Indeks kepuasan tahun 2022 (periode pembangunan ZI WBK/WBBM) bila di bandingkan dengan indeks tahun 2019 (periode sebelum pembangunan zona integritas) yaitu sebesar 0,39 menunjukkan bahwa program pembangunan zona integritas mampu mendorong percepatan perbaikan kualitas pelayanan publik.
3. Terdapat kecenderungan indeks kepuasan untuk turun pada tahun 2023 (periode keberlanjutan ZI WBK/WBBM) menjadi tantangan bagi Kantor Bea dan Cukai Yogyakarta meskipun telah mendapatkan predikat WBBM, program pembangunan Zona Integritas WBK/WBBM harus terus dilaksanakan secara konsisten dan berkelanjutan sehingga tidak terjadi penurunan kualitas pelayanan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-Farizi, S. H., & Nuswardani, N. (2023). Urgensi Integrasi Zona Integritas dan Pelayanan Publik. *INICIO LEGIS*, 4(1), 49–61. <https://doi.org/10.21107/il.v4i1.19928>
- Aris, M., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2021). Efektifitas Pelayanan Aparatur Sipil Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. 1(2).
- Campbell, J. P. (1989). Riset dalam Efektivitas Organisasi. Terjemahan Sahat Simamora. . Erlangga.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2015). *The New Public Service (Serving, not Steering)* (4th ed.). New York : Routledge.
- Dwiyanto, A. (2006). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia* . Gajah Mada University Press .
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik* . Rajagrafindo Persada.
- Kementerian Keuangan RI. (2024). Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 395/KM.1/2024 Tentang Pedoman Pembangunan, Penilaian, Serta Pemantauan dan Evaluasi

- Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Lingkungan Kementerian Keuangan.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. (2021). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani di Instansi Pemerintah.
- Mahmudi. (2010). Manajemen Kinerja Sektor Publik (Kedua). UPP STIM YKPN.
- Masnia, M., Rahawarin, M. A., & Waisapy, J. (2024). Pengaruh Akuntabilitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Didalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Waihaong Kota Ambon. *JUPEIS: Jurnal Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 1–8. <https://doi.org/10.57218/jupeis.Vol3.Iss1.927>
- Rita Fiantika, F., Wasil, M., & Jumiya, S. (2022). *METODOLOGI PENELITIAN KUALITATIF*. [www.globaleksekitifteknologi.co.id](http://www.globaleksekitifteknologi.co.id)
- Sellang, K., Jamaluddin, & Mustanir, A. (2022). Strategi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya) (Q. Media, Ed.). Penerbit Qiara Media.
- Thirarisani, T., Daulay, H., & Madya, F. (2023). Efektivitas Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani di Kantor Pertanahan Kota Langsa. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*, 6(3), 1371–1378. <https://doi.org/10.47467/reslaj.v6i3.5187>
- Wanisa, Z., & Salomo, R. V. (2023). Evaluasi Satu Dekade Pembangunan Zona Integritas di Instansi Pemerintah Pusat Indonesia. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 11(1), 1–18. <https://doi.org/10.30656/sawala.v11i1.6428>
- Yuniningsih, T., Rina Herawati, A., Larasati, E., & Tinggi Ilmu Administrasi Bandung, S. (2023). Etika Administrasi Publik Sebagai Upaya Prefentif Tindak Pidana Korupsi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 13(2), 301–310. <https://doi.org/10.33366/rfr.v%vi%i.5022>