



Analisis Pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas Dari Korupsi Terhadap Kinerja Layanan Di KPKNL Jakarta II

Nurvita Thoharotun Nisa¹, Syahrinullah²

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Terbuka

¹Email: nisanurvita@gmail.com

²Email: syahrinullah@ecampus.ut.ac.id

Abstrak

Pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi (ZI-WBK) merupakan suatu miniatur penerapan reformasi birokrasi di Indonesia. Kegiatan pembangunann ZI-WBK diterapkan pada instansi pemerintah yang bertujuan agar tercipta budaya kerja birokrasi yang anti korupsi, berkinerja tinggi, dan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari implementasi ZI-WBK terhadap kinerja layanan pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Jakarta II. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan metode wawancara yang dilakukan terhadap pegawai KPKNL Jakarta II, observasi partisipan, studi dokumentasi, serta angket/kuesioner. Adapun hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dari penerapan kegiatan pembangunan ZI-WBK terhadap kinerja layanan yang diberikan kepada stakeholders. Berbagai kebijakan dan inovasi yang diterapkan selama mengikuti kegiatan ZI-WBK mampu untuk meningkatkan kinerja layanan sehingga stakeholders merasa sangat puas atas layanan yang diterimanya.

Kata kunci: ZI-WBK; Kinerja; Layanan.

Analysis of the Development of Corruption-Free Area Integrity Zones on Service Performance at KPKNL Jakarta II

Abstract

The development of the Corruption Free Area Integrity Zone (ZI-WBK) is a miniature implementation of bureaucratic reform in Indonesia. ZI-WBK development activities are implemented in government agencies with the aim of creating a bureaucratic work culture that is anti-corruption, high-performing, and able to provide quality public services. This study aims to determine the effect of ZI-WBK implementation on service performance at the Jakarta II State Assets and Auction Service Office (KPKNL). This study used a descriptive qualitative method with interviews conducted on KPKNL Jakarta II employees, participant observation, documentation studies, and questionnaires. The results of this study are that there is a positive influence from the implementation of ZI-WBK development activities on the performance of services provided to stakeholders. Various policies and innovations implemented while participating in ZI-WBK activities were able to improve service performance so that stakeholders felt very satisfied with the services they received.

Keywords: ZI-WBK; Performance; Service.

PENDAHULUAN

Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Jakarta II merupakan sebuah lembaga pemerintah di bawah naungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, Kementerian Keuangan. Sesuai Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 154/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, sebagai kantor vertikal, KPKNL bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan yang berhubungan dengan kekayaan negara, penilaian, dan lelang. KPKNL menjalankan beberapa fungsi, diantaranya: (a) pengelolaan, administrasi, pemanfaatan, dan pengamanan kekayaan negara; (b) pendataan, pencocokan, dan analisis atas permohonan penghapusan dan pengalihan kekayaan negara; (c) penanganan piutang negara dan kewenangan Panitia Urusan Piutang Negara (PUPN); (d) Bimtek, pembinaan, pengelolaan, penagihan, dan optimalisasi piutang negara; (e) layanan penilaian; (f) layanan lelang; (g) penyediaan informasi mengenai kekayaan negara, penilaian, dan lelang; (h) memberikan pertimbangan dan pembelaan mengenai penanganan piutang negara dan lelang; (i) verifikasi dan pencatatan penerimaan pembayaran piutang negara dan hasil lelang; dan (j) administrasi KPKNL.

Pada tahun 2023, KPKNL Jakarta II ditunjuk sebagai kantor vertikal yang harus mengikuti kegiatan Pembangunan Zona Integritas Wilayah Bebas dari Korupsi (ZI-WBK). Pembangunan ZI - WBK adalah program reformasi terhadap birokrasi di Indonesia untuk menciptakan budaya kerja birokrasi yang bersih dari korupsi, memiliki kinerja tinggi, serta mampu memberikan pelayanan kepada publik yang berkualitas. Menurut Bazarah (2021), perilaku pejabat publik atau kalangan Aparatur Sipil Negara (ASN) masih sangat buruk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan lambat dan rumit sehingga terkesan dipersulit. Sejalan dengan ini, Kadir (2018) juga berpendapat bahwa persepsi dari masyarakat mengenai birokrasi yang ada di Indonesia masih dinilai negatif. Hal ini dikarenakan perbuatan pejabat publik yang belum sesuai dengan yang diharapkan. Oleh karena itu perlu adanya reformasi birokrasi agar terdapat peningkatan kapasitas dan akuntabilitas organisasi, pemerintahan bersih dari Korupsi Kolusi dan Nepotisme, serta meningkatnya kualitas pelayanan terhadap publik. Hal ini juga sesuai dengan latar belakang penyelenggaraan kegiatan pembangunan ZI-WBK sebagaimana yang tertuang dalam Lampiran I Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Indonesia Nomor 90/2021 tentang Pembangunan dan Evaluasi ZI – WBK dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) di Instansi Pemerintah. Dalam peraturan ini disebutkan bahwa Presiden RI memprioritaskan terwujudnya pemerintahan yang sederhana, efisien dan cepat. Presiden juga secara konsisten mengingatkan agar menghilangkan segala hal yang menghambat pelayanan, seperti keterlambatan, kompleksitas, dan pungutan liar. Namun demikian, hasil penelitian yang dilakukan oleh Widiarti (2018) pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan (DPMP), masyarakat menilai pelayanan publik yang diberikan oleh DPMP masih belum cukup baik meskipun sudah menyanggah predikat ZI-WBK. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai indikator peningkatan kualitas pelayanan public terhadap masyarakat yang belum memenuhi kriteria saat mengikuti kegiatan pembangunan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM).

Setiyono (2020) berpendapat terkait makna dari pelayanan umum atau pelayanan publik adalah jenis layanan yang diberikan oleh pemerintah masyarakat didasarkan dengan adanya kepentingan umum. Pelayanan dari pemerintah dalam hal ini dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik di pusat maupun di daerah, dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan. Secara lebih spesifik, pelayanan publik dapat diartikan sebagai segala jenis pelayanan dari instansi pemerintah dengan sumber dananya berasal dari keuangan negara. Senada dengan hal ini, Ratminto & Winarsih (2010) juga menyatakan bahwa pelayanan publik adalah semua macam kegiatan yang ada kaitannya dengan pemberian pelayanan, baik berupa barang publik ataupun jasa publik, yang pelaksanaan dan tanggung jawabnya berada pada instansi pemerintah pusat, daerah, BUMN, maupun BUMD. Sementara itu, Erlianti (2019) menjelaskan bahwa penentuan ukuran kualitas pelayanan publik bukan hanya dari pemerintah selaku pelaksana pemberi layanan, namun juga dari masyarakat selaku penerima layanan untuk memberikan penilaian apakah pelayanan telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan. Adanya

berbagai keluhan yang disampaikan oleh penerima layanan menandakan kualitas pelayanan yang diberikan belum memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Ade & Nolanda (2020) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah suatu keadaan terpenuhinya harapan dan kebutuhan penerima layanan. Dalam hal ini berarti terdapat kesesuaian antara kebutuhan atau harapan dengan produk/jasa yang diterima. Selain itu, citra dan tingkat kinerja suatu instansi pemerintah juga dapat tergambar dari kualitas pelayanan publik yang diberikan.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dihimpun, diantaranya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Meidina & Nayiroh (2021) dengan judul “Pembentukan Citra Sebagai Penunjang Pembangunan Zona Integritas” menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara perolehan predikat ZI-WBK terhadap kinerja layanan di Kantor Imigrasi Kelas Satu Non TPI Karawang. Kantor ini telah menyandang predikat ZI-WBK pada tahun 2019 dan predikat WBBM pada tahun 2020. Predikat ini membuat Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang selalu berupaya untuk meningkatkan dan memperbaiki pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan dengan menciptakan sistem pelayanan yang mempermudah proses kerja. Terdapat delapan inovasi layanan yang telah dihadirkan dengan tujuan untuk mempermudah proses pengurusan dokumen. Selain itu, upaya ini juga dilakukan dengan maksud agar Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Karawang mempunyai citra yang baik dalam benak masyarakat.

Namun demikian, berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Yolanda dan Hasanuddin (2022) dengan judul “Pembangunan ZI-WBK di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Kota Riau Tahun 2019-2020” menjelaskan bahwa predikat ZI-WBK yang telah dimiliki Kanwil Kemenhumham Riau pada Tahun 2020 tidak mempengaruhi kinerja layanannya. Hal ini dibuktikan dengan kualitas layanan yang masih rendah dan belum adanya pemberian pelayanan prima. Terdapat layanan-layanan kepada masyarakat yang masih dikenakan tarif untuk memperolehnya. Selain itu, aparaturnya juga masih berperilaku curang dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Sebagaimana fenomena yang terjadi pada tahun 2021, KPKNL Jakarta II mengalami kegagalan saat mengikuti kegiatan pembangunan ZI-WBK. Penyebabnya adalah tidak terpenuhinya nilai minimum atas penilaian/evaluasi dari *stakeholders* terkait pelayanan yang telah diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk menganalisis sejauh mana penerapan pembangunan ZI-WBK pada tahun 2023 berpengaruh terhadap kinerja layanan di KPKNL Jakarta II.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang diterapkan pada penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif dikarenakan peneliti bermaksud untuk mendeskripsikan mengenai berbagai situasi atau kejadian terkait kinerja layanan pada KPKNL Jakarta II selama mengikuti kegiatan ZI-WBK. Melalui metode penelitian dimaksud, berbagai fakta yang ditemukan di lapangan akan digambarkan secara sistematis, faktual, aktual, serta dilakukan analisis terkait hubungan antar kejadian yang diteliti. Kegiatan-kegiatan dalam penelitian ini yaitu penyusunan data, pengumpulan data, serta melakukan analisis terhadap data yang telah dikumpulkan. Dalam penelitian ini perlu dipahami secara menyeluruh fenomena yang dialami subjek, seperti tindakan, perilaku, motivasi, ataupun persepsi yang selanjutnya dijelaskan menjadi kalimat dan bahasa pada konteks tertentu dengan menggunakan berbagai metode alamiah. Semua fenomena yang dilihat, didengar, dan dibaca baik dari hasil wawancara, uraian pengamatan lapangan, dokumentasi foto dan video, dokumentasi pribadi, ataupun arsip resmi harus dicatat dengan teliti.

Dalam melakukan penelitian ini, data utama yang digunakan berasal dari sumber data primer. Adapun cara pengumpulan data yang digunakan meliputi metode wawancara, observasi partisipan, studi dokumentasi, serta pengisian angket atau kuesioner. Metode wawancara digunakan untuk melakukan komunikasi verbal antara peneliti dan responden dengan tujuan menggali informasi yang relevan. Metode observasi partisipan digunakan untuk mengumpulkan data melalui pengamatan dan keterlibatan peneliti dalam kegiatan sehari-hari subjek penelitian. Metode studi dokumentasi digunakan untuk mendapatkan informasi dari dokumen tertulis atau media yang dibuat oleh subjek penelitian atau pihak

lain yang terkait. Sedangkan metode angket/kuesioner digunakan untuk mengumpulkan data dari responden dengan cara memberikan pertanyaan tertulis yang harus dijawab secara tertulis pula.

Responden bebas untuk menjawab pertanyaan tersebut sesuai dengan persepsinya. Responden pada KPKNL Jakarta II merupakan para *stakeholders* dari berbagai Kementerian yang masuk dalam wilayah kerja KPKNL Jakarta II. Kuesioner yang digunakan oleh penulis di sini merupakan angket pasca layanan yang akan diisi atau dijawab oleh *stakeholders* setelah menerima layanan. Tujuan dari pemberian angket pasca layanan ini adalah untuk mengetahui bagaimana tanggapan dan penilaian responden atas kinerja layanan yang telah diberikan oleh KPKNL Jakarta II.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Terdapat enam area perubahan dalam kegiatan pembangunan ZI-WBK yang akan dilakukan penilaian atau evaluasi oleh tim penilai. Enam area yang dilakukan perubahan dimaksud yaitu area penataan tatalaksana, manajemen perubahan, penataan sistem manajemen Sumber Daya Manusia, penguatan pengawasan, penguatan akuntabilitas, dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pada penelitian ini, untuk mengetahui bagaimana pengaruh pembangunan ZI-WBK terhadap kinerja layanan di KPKNL Jakarta II, pembahasan akan difokuskan untuk menganalisis sebagian aspek di area peningkatan kualitas pelayanan publik yaitu terkait standar dari pelayanan yang diberikan, penerapan budaya pelayanan prima, dan inovasi pelayanan.

A. Standar Pelayanan

Berdasarkan hasil studi dokumentasi, KPKNL Jakarta II telah melakukan standardisasi layanan yang dituangkan dalam Surat Keputusan Kepala KPKNL Jakarta II Nomor KEP-159/KNL.0702/2023 tentang Standar Pelayanan di Lingkungan KPKNL Jakarta II. Surat Keputusan ini diterbitkan dalam rangka pemutakhiran Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sebelumnya digunakan dalam proses bisnis di lingkungan KPKNL Jakarta II yaitu KEP-44/WKN.07.KNL.02/2021 Dalam lampiran surat keputusan ini memuat informasi mengenai berbagai jenis layanan beserta komponen standar layanan berkaitan dengan proses penyampaian layanan, yang terdiri dari:

- a. persyaratan pemberian layanan;
- b. sistem mekanisme dan prosedur pelaksanaan pelayanan;
- c. waktu pelayanan;
- d. biaya atau tarif;
- e. produk dari pelayanan; dan
- f. layanan pengaduan, saran, dan masukan.

Terdapat sebelas jenis layanan yang terdapat di KPKNL Jakarta II dengan rincian sebagai berikut:

- a. Penetapan Status Penggunaan untuk Barang Milik Negara (BMN) jenis Tanah dan/atau Bangunan;
- b. Persetujuan/Penolakan Penjualan untuk Barang Milik Negara (BMN) jenis Selain Tanah dan/atau Bangunan pada Pengguna Barang;
- c. Pelayanan Penilaian oleh Penilai Pemerintah di Lingkungan KPKNL;
- d. Persetujuan/Penolakan Permohonan Keringanan Utang;
- e. Penerbitan Surat Pernyataan Piutang Negara Lunas (SPPNL);
- f. Penetapan Jadwal pelaksanaan lelang;
- g. Pelaksanaan kegiatan lelang;
- h. Pengembalian Uang Jaminan dalam rangka Penawaran Lelang UJPL;
- i. Pelayanan Pemberian Kutipan Risalah Lelang;
- j. Penyetoran Hasil Netto Lelang kepada Penjual/Kas Negara melalui Bendahara Penerimaan; dan
- k. Penerbitan Salinan Risalah Lelang.

Standar pelayanan pada KPKNL Jakarta II dapat diketahui oleh seluruh *stakeholders* baik dengan mengunjungi secara langsung pada Area Pelayanan Terpadu (APT) maupun melalui media sosial Instagram KPKNL Jakarta II. Kejelasan standar pelayanan merupakan faktor yang penting dan pada

umumnya berpengaruh terhadap kepuasan *stakeholders*. Dengan adanya standar pelayanan yang jelas dan diketahui secara terbuka, *stakeholders* selaku penerima layanan dapat membandingkan antara proses yang seharusnya dengan kenyataan sesungguhnya yang mereka terima. *Stakeholders* dapat menyampaikan keluhan apabila dalam kenyataannya mereka mendapatkan pelayanan yang tidak sesuai dengan standar. Kondisi ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Lubis (2018) yang berpendapat bahwa standar pelayanan merupakan suatu ukuran yang telah ditetapkan untuk dijadikan pedoman baku terkait pelayanan yang baik. Standar pelayanan merupakan panduan penyelenggaraan dan standar kualitas pelayanan bagi penyelenggara negara sebagai bentuk komitmennya kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Kondisi ini juga sejalan dengan pendapat dari Mukti (2017) yang dalam penelitiannya dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif juga berkesimpulan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, adanya standar pelayanan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan *stakeholders* KPKNL Jakarta II. Hal ini dibuktikan melalui hasil survei pasca layanan yang diisi oleh *stakeholders*. Survei tersebut memuat aspek kepentingan dan aspek kepuasan dari beberapa unsur layanan dengan skala 1 s.d. 5 dengan kategori konversi nilai sebagaimana tertera pada Tabel 1 berikut.

Tabel 1. Kategori Konversi Penilaian Hasil Survei

Kriteria	Nilai
Sangat Puas	81 - 100
Puas	66 - 80
Cukup Puas	51 - 65
Kurang Puas	35 - 60
Tidak Puas	0 - 34

Sumber: KPKNL Jakarta II, 2023

Survei pasca layanan yang dilakukan selama periode Bulan Januari s.d. April 2023 dengan beberapa unsur layanan yang termasuk dalam standar layanan yaitu persyaratan, prosedur, waktu pelayanan yang diberikan, biaya/tarif yang dikenakan, produk pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan, didapatkan hasil sebagaimana tertera pada Tabel 2 berikut.

Tabel 2. Hasil Survei Pasca Layanan Periode Bulan Januari s.d. April 2023

No.	Bulan	Indeks Hasil Survei	Konversi Nilai
1.	Januari	4,76	95,2
2.	Februari	4,73	94,6
3.	Maret	4,75	95
4.	April	4,5	90
Rata-rata Nilai			93,7

Sumber: KPKNL Jakarta II, 2023

Berdasarkan data tersebut, dapat dikatakan bahwa penerbitan standar pelayanan memberikan pengaruh positif terhadap kinerja layanan KPKNL Jakarta II. Hal tersebut diperkuat dengan hasil survei kepada *stakeholders* dengan nilai sangat memuaskan.

B. Budaya Pelayanan Prima

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), budaya merupakan pola pikir, akal budi, sikap, atau suatu hal yang telah jadi kebiasaan dan tidak mudah untuk diubah. Sementara itu, budaya pelayanan prima dapat diartikan sebagai bentuk pemikiran, sikap, tindakan, kepedulian dari suatu organisasi terhadap pengguna layanan sehingga timbul kepercayaan dan kepuasan atas layanan yang telah diberikan. Instansi pemerintah yang memiliki budaya pelayanan prima akan senantiasa memiliki

pikiran dan kebiasaan untuk berupaya memberikan pelayanan yang terbaik, pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan *stakeholders* sehingga mereka merasa puas.

Berdasarkan pengamatan di lapangan, berbagai upaya yang dilakukan KPKNL Jakarta II untuk mewujudkan budaya pelayanan prima sebagai berikut.

- a. **Sosialisasi *Service Excellent* (Pelayanan Prima)**
 Pada tanggal 20 Maret 2023, KPKNL Jakarta II menyelenggarakan kegiatan Sosialisasi *Service Excellent* kepada seluruh pegawai dengan narasumber Bapak Rahmad Guntoro, Widyaiswara Ahli Muda dari Badan Pendidikan dan Pelatihan Keuangan (BPPK) Palembang. Sosialisasi ini bertujuan untuk meningkatkan kompetensi pegawai tentang penerapan budaya pelayanan prima yang terdiri dari pengetahuan, sikap, penampilan, kepedulian, respon/tanggapan, dan tanggung jawab saat memberikan pelayanan kepada *stakeholders*.

- b. **Senin Menggalang Semangat**
 Kegiatan Senin Menggalang Semangat merupakan kegiatan rutin awal pekan di KPKNL Jakarta II sebelum memulai pekerjaan dengan agenda pembacaan doa, pembacaan Nilai-Nilai Kementerian Keuangan, pembacaan Nilai-Nilai Dasar ASN, dilanjutkan dengan arahan dari kepala kantor dan *one day one information* dari pegawai. Pembacaan doa dimaksudkan agar segala pekerjaan yang dilaksanakan selama satu pekan merupakan sebuah kebaikan dan sebagai pengingat bahwa ada Tuhan yang akan selalu mengawasi segala perbuatan. Arahan kepala kantor dan *one day one information* dari pegawai bertujuan untuk memperbarui informasi seputar pekerjaan dan gambaran perihal kegiatan-kegiatan yang menjadi prioritas untuk segera ditindak lanjuti atau diselesaikan. Pembacaan Nilai-Nilai Kementerian Keuangan dan Nilai-Nilai Dasar ASN bertujuan agar seluruh pegawai senantiasa mengingat dan memegang teguh nilai-nilai tersebut dalam memberikan pelayanan.

- c. **Kompensasi terhadap Penerima Layanan**
 Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik dan sebagai wujud apresiasi terhadap pengguna jasa, KPKNL Jakarta II memberikan kompensasi untuk *stakeholders* atas layanan yang tidak sesuai standar. Hal ini sebagaimana dituangkan dalam Surat Keputusan Kepala KPKNL Jakarta II Nomor KEP-154/KNL.0702/2023 tentang Pemberian Penghargaan atas Kepatuhan dan Kompensasi atas Ketidaksesuaian Layanan bagi Pengguna Jasa Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jakarta II.

Dalam surat keputusan ini ditetapkan penghargaan dan kompensasi kepada pengguna/penerima jasa KPKNL Jakarta II dengan rincian sebagaimana yang terdapat pada Tabel 3 berikut:

Tabel 3. Kriteria Penghargaan dan Kompensasi Layanan di KPKNL Jakarta II

No.	Prasyarat/Kriteria	Penghargaan/Kompensasi	Keadaan Sebelum
1.	Tiga tertinggi tingkat kepatuhan Pengguna jasa layanan pengelolaan kekayaan negara dengan tindak lanjut pengelolaan (setiap semester).	Mendapatkan tambahan poin kredit sebesar 5 poin dalam kompetensi <i>BMN Award</i> tahun anggaran berjalan.	Tidak Ada
2.	Tiga tertinggi tingkat kepatuhan Pengguna jasa layanan pengelolaan kekayaan negara dalam hal penyampaian	Mendapatkan tambahan poin kredit sebesar 5 poin dalam kompetensi <i>BMN Award</i> tahun anggaran berjalan.	Tidak Ada

	kelengkapan dokumen permohonan (setiap semester).		
3.	Tiga tertinggi tingkat kepatuhan pemohon lelang dengan kontribusi produktivitas lelang (setiap semester).	Mendapatkan prioritas didahulukan serta memilih penetapan hari dan tanggal lelang sesuai dengan ketentuan perundangan yang berlaku.	Tidak Ada
4.	Tiga tertinggi tingkat kepatuhan pemohon lelang dalam hal penyampaian kelengkapan dokumen lelang (setiap semester).	Mendapatkan prioritas memilih petugas pelelang untuk permohonan lelang pada semester berikutnya.	Tidak Ada
5.	Pemohon lelang / pengelolaan kekayaan negara yang menerima layanan melebihi batas waktu layanan.	Lelang: Mendapatkan prioritas penyampaian <i>hardcopy</i> kutipan Risalah Lelang secara langsung ke alamat satuan kerja pemohon. Pengelolaan Kekayaan Negara: Mendapatkan prioritas penyampaian <i>hardcopy</i> surat persetujuan Pengelolaan Kekayaan Negara secara langsung ke alamat satuan kerja pemohon.	Tidak Ada

Sumber: KPKNL Jakarta II, 2023

Penghargaan dan kompensasi ini merupakan bentuk hubungan saling menguntungkan (simbiosis mutualisme) antara KPKNL Jakarta II dengan *stakeholders*. Kompensasi ketidaksesuaian layanan merupakan bentuk janji atau komitmen dari KPKNL Jakarta II kepada *stakeholders* sehingga ada jaminan bahwa pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan yang terbaik. Sementara itu, selain *stakeholders* memperoleh manfaat dari penghargaan atas kepatuhan, KPKNL Jakarta II juga mendapatkan keuntungan karena proses pelayanan akan berjalan semakin lancar apabila *stakeholders* disiplin dalam kelengkapan persyaratan dokumen dan tepat waktu dalam penyampaiannya.

C. Inovasi Layanan

Menurut Nurdin (2016), yang dimaksud dengan inovasi adalah sesuatu yang baru berupa memperkenalkan proses atau praktik, produk, dan layanan yang baru atau berupa pengadopsian model baru dari organisasi lain. Sebagai kantor pelayanan, KPKNL Jakarta II melakukan suatu inovasi proses, yaitu dengan melakukan cara baru dalam proses menghasilkan layanan kepada *stakeholders* sehingga menghasilkan layanan yang lebih ekonomis dari segi waktu. KPKNL Jakarta II melakukan percepatan penyelesaian layanan pada tiga jenis layanan utama dan satu layanan pendukung dengan rincian sebagaimana terdapat pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Inovasi Percepatan Layanan di KPKNL Jakarta II

No.	Jenis Layanan	Standar Layanan	Inovasi Layanan
1.	Penetapan Status Penggunaan BMN jenis Tanah dan/atau Bangunan. (KEP- 128/KNL.0702/2023)	5 hari kerja	3 hari kerja
2.	Persetujuan/Penolakan Penjualan BMN jenis Selain Tanah dan/atau Bangunan pada Pengguna Barang. (KEP- 129/KNL.0702/2023)	7 hari kerja	5 hari kerja
3.	Persetujuan Keringanan Utang kepada Penanggung Utang (<i>crash program</i>). (KEP- 139/KNL.0702/2023)	3 hari kerja (sejak tanggal permohonan <i>crash program</i> keringanan utang diterima)	2 hari kerja
4.	Penanganan Gratifikasi oleh Unit Pengendali Gratifikasi (UPG). (KEP- 127/KNL.0702/2023)	7 hari kerja	5 hari kerja

Sumber: KPKNL Jakarta II, 2023

Berdasarkan data tersebut terlihat bahwa KPKNL Jakarta II melakukan percepatan penyelesaian layanan sebanyak 1 s.d. 2 hari kerja.

Di era digital seperti saat ini, tidak dipungkiri bahwa kecepatan merupakan hal yang dituntut oleh masyarakat. Termasuk di dalamnya adalah kecepatan layanan yang juga menjadi salah satu faktor yang dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Kecepatan merupakan salah satu dimensi kualitas layanan yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan layanan. Hasil analisis ini juga ditegaskan dengan teori yang disampaikan oleh Darmawan dan Ridlwan (2018) yang berpendapat bahwa penerapan kualitas pelayanan yang baik seperti sikap yang ramah, adil, cepat, dan tepat dalam memberikan layanan dapat membuat penerima layanan merasa puas.

Tabel 5. Hasil Survei Tingkat Kepuasan Bulan Maret 2023 atas Inovasi Percepatan Layanan

No.	Jenis Inovasi Pelayanan	Nilai Aspek Kepentingan	Nilai Aspek Kepuasan	Indeks Hasil Survei	Konversi Nilai	Kategori Nilai
1.	Pengelolaan Kekayaan Negara	4,60	4,60	4,60	92,00	Sangat Puas
2.	Piutang Negara	4,60	4,50	4,52	90,43	Sangat Puas
3.	Pengaduan	4,70	4,65	4,65	93,00	Sangat Puas

Sumber: KPKNL Jakarta II, 2023

Berdasarkan data pada Tabel 5, terlihat bahwa pada pelayanan pengelolaan kekayaan negara, waktu penyelesaian layanan sudah memenuhi tingkat kepentingan atau harapan *stakeholders* dan mereka merasa sangat puas. Berbeda dengan pelayanan pengelolaan kekayaan negara, pada pelayanan piutang negara dan pelayanan pengaduan meskipun nilai hasil survei berada dalam kategori sangat

puas, namun waktu penyelesaian layanan sedikit belum memenuhi tingkat kepentingan atau harapan dari *stakeholders*.

Hal ini didukung dengan hasil wawancara kepada Bapak Tourista Dian Cahyana selaku Kepala Seksi Pengelolaan Kekayaan Negara. Berdasarkan hasil wawancara didapatkan informasi bahwa percepatan penyelesaian layanan terkait pengelolaan kekayaan Negara sebagaimana yang terdapat dalam KEP-128/KNL.0702/2023 dan KEP-129/KNL.0702/2023 tersebut sudah sejak lama diterapkan dan menjadi komitmen bagi Seksi Pengelolaan Kekayaan Negara sehingga mampu mendapatkan nilai aspek kepuasan yang sama dengan nilai aspek kepentingan.

SIMPULAN

Penerapan pembangunan ZI-WBK Tahun 2023 pada KPKNL Jakarta II berpengaruh positif terhadap kinerja layanannya yang dijelaskan dengan uraian sebagai berikut.

1. Penerbitan standar pelayanan yang dapat diketahui secara terbuka oleh *stakeholders*, baik di Area Pelayanan Terpadu (APT) maupun di media sosial Instagram KPKNL Jakarta II, dalam rangka penerapan pembangunan ZI-WBK memberikan pengaruh positif terhadap kejelasan prosedur pelayanan sehingga *stakeholders* merasa puas. Hal ini dibuktikan dengan rata-rata nilai hasil survei pasca layanan sebesar 93,7 dengan kategori sangat puas.
2. Dengan adanya ZI-WBK, terdapat berbagai upaya peningkatan budaya pelayanan prima yang dilakukan oleh KPKNL Jakarta II. Berbagai upaya tersebut diantaranya adalah sosialisasi *service excellent* (pelayanan prima), Senin Menggalang Semangat, serta penghargaan dan kompensasi terhadap penerima layanan. Harapan dari kegiatan ini adalah pegawai mempunyai pengetahuan dan kompetensi yang cukup dalam memberikan pelayanan, mempunyai jiwa dan semangat melayani masyarakat, serta berkomitmen atas janji pelayanan yang diberikan.
3. Penerapan pembangunan ZI-WBK mendorong terciptanya berbagai inovasi pelayanan di KPKNL Jakarta II yang dibuktikan dengan adanya inovasi percepatan layanan Penetapan Status Penggunaan BMN Berupa Tanah dan/atau Bangunan, Penetapan Status Penggunaan BMN Selain Tanah dan/atau Bangunan, Persetujuan Keringanan Utang kepada Penanggung Utang (*crash program*), dan Penanganan Gratifikasi oleh Unit Pengendali Gratifikasi (UPG) dengan hasil penilaian *stakeholders* yaitu sangat puas. Rata-rata waktu inovasi percepatan penyelesaian layanan yang diterbitkan adalah 1 s.d. 2 hari kerja dari waktu penyelesaian standar.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade Suriani & Nolanda Adytha. 2020. Kualitas Pelayanan Publik. Makalah.
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). KONSEP PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *DEDIKASI: Jurnal Ilmiah Sosial, Hukum, Budaya*, 22(2), 105-122.
- Darmawan, Z. C., & Ridlwan, A. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Perbankan Syariah. *Al-Tijary*, 107-115.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Bisnis (JaPaBis)*, 1(1).
- Kadir, Y. (2018). Membangun Zona Integritas Dalam Upaya Pencegahan Korupsi Di Kabupaten Gorontalo.
- LUBIS, K. S. (2018). Hubungan Persepsi Mutu Pelayanan Dengan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Daya Saing*, 4(1), 23-29.
- Meidina, H. P., Utamidewi, W., & Nayiroh, L. (2021). PEMBENTUKAN CITRA SEBAGAI PENUNJANG PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS. *Jurnal Penelitian Pers dan Komunikasi Pembangunan*, 25(2), 124-139.

- Menteri Keuangan. 2021. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 154/PMK.01/2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara. Jakarta.
- Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. 2021. Menteri Pemberdayaan 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. Jakarta.
- Mukti, T. C. (2017). Pengaruh standar operasional prosedur (SOP) pelayanan terhadap kepuasan konsumen. *JMK (Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan)*, 2(1), 14-26.
- Nugroho, A. W., & Sudaryanto, B. (2013). Pengaruh kinerja layanan, kepercayaan dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa pengiriman barang. *Diponegoro Journal Of Management*, 1-9.
- Nurdin, Zulfa. 2016. Inovasi Kawasan Bebas Asap Rokok di Desa Bone-Bone Kecamatan Baraka Kabupaten Enrekang. Makasar: Universitas Hasanudin Makasar.
- Ratminto, Winarsih, Atik Septi. (2010). Manajemen Pelayanan, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Setiyono, Budi. 2020. Manajemen Pelayanan Umum. Edisi 3. Tangerang Selatan: Universitas Terbuka. Hal. 1.4-1.7
- Widarti, T. (2018). Penerapan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi Dan Wilayah Birokrasi Bersih Dan Melayani Di Pemerintah Kota Yogyakarta.
- Yolanda, R., & Hasanuddin, H. (2022). Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) di Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan HAM Riau Tahun 2019-2020. *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, 4(6), 1334-1351.