

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

| No | Penelitian & Tahun                       | Judul Penelitian                                                                                             | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | Kebaruan (Novelty)                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Ardenovki, Santoso & Yogopriyatno (2024) | Implementasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) di Pengadilan Negeri Arga Makmur | Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Zona Integritas di Pengadilan Negeri Arga Makmur belum berjalan optimal sesuai ketentuan Permenpan RB Nomor 90 Tahun 2021. Hal ini ditunjukkan dengan belum diraihnya predikat WBK hingga tahun 2023, terutama karena banyaknya catatan dari Tim Penilai Internal (TPI) pada aplikasi PMPZI | Lokasi penelitian terdahulu di Pengadilan Negeri Arga Makmur, fokus pada pemenuhan Lembar Kerja Evaluasi (LKE) PMPZI dan capaian administratif. Sedangkan Penelitian ini di Pengadilan Tinggi Agama Kota Bandung dengan focus pada analisis pada orientasi proses pelayanan, tanggung jawab aparatur, dan |

| No | Penelitian & Tahun                                   | Judul Penelitian                                                                                                            | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | Kebaruan (Novelty)                                                                                                                            |
|----|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                      |                                                                                                                             | <p>yang tidak ditindaklanjuti atau tidak terunggah dengan baik.</p> <p>Kendati demikian, pengadilan telah menunjukkan komitmen reformasi dengan menghadirkan berbagai inovasi pelayanan seperti PTSP virtual, layanan ramah disabilitas, serta aplikasi ERATERANG yang terbukti meningkatkan kepuasan masyarakat.</p> | <p>orientasi kepentingan publik</p>                                                                                                           |
| 2. | Muhammad Iqbal, Deden Mulyana, Yusuf Abdullah (2024) | Analisis Dampak Pembangunan Zona Integritas Terhadap Kinerja Organisasi Melalui Kualitas Pelayanan Publik Dan Persepsi Anti | Transformasi institusional melalui Zona Integritas terbukti secara saintifik mampu menstimulasi perbaikan kualitas layanan publik dan                                                                                                                                                                                 | Lokasi penelitian ini pada Perguruan Tinggi Negeri di Tasikmalaya. Fokus penelitian adalah pada pengaruh pembangunan Zona Integritas terhadap |

| No | Penelitian & Tahun                                | Judul Penelitian                                                                                             | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                          | Kebaruan (Novelty)                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|----|---------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                   | Korupsi (Kasus pada Perguruan Tinggi Negeri di Tasikmalaya)                                                  | meminimalisir praktik koruptif sekaligus mengoptimalkan output organisasi. Merujuk pada data di lapangan, entitas pendidikan tinggi negeri di Tasikmalaya telah berhasil mengaktualisasikan prinsip integritas dan kinerja birokrasi pada level kualitas yang terstandarisasi dengan baik | kinerja organisasi dengan kualitas pelayanan publik dan persepsi anti korupsi sebagai variabel mediasi. Sedangkan penelitian ini di Pengadilan Tinggi Agama Kota Bandung dengan fokus pada analisis orientasi pelayanan, tanggung jawab aparatur, dan orientasi kepentingan publik |
| 3. | Germana A.M. Loro, Romli Arsad, Tun Huseno (2023) | Implementasi Kebijakan Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih | Hasil penelitian menunjukkan Pembangunan ZI sudah dilaksanakan (pencanangan, pakta integritas, koordinasi rutin), namun unit kerja belum meraih predikat WBK/WBBM karena kelengkapan                                                                                                      | Penelitian terdahulu berfokus pada Implementasi Kebijakan menggunakan Teori Edward II, sedangkan Penelitian ini di Pengadilan Tinggi Agama Kota Bandung dengan fokus pada analisis                                                                                                 |

| No | Penelitian & Tahun                                          | Judul Penelitian                                                                                        | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Kebaruan (Novelty)                                                                                                     |
|----|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                             |                                                                                                         | <p>LKE dan beberapa hambatan pada komunikasi, sumber daya, disposisi, serta struktur birokrasi berdasarkan model Edward III.</p> <p>Hambatan utama: keterbatasan SDM dan anggaran, sarpras gedung belum sesuai prototipe MA, budaya birokrasi dan pola pikir pegawai; upaya perbaikan dilakukan melalui optimalisasi DIPA dan pengajuan penambahan personel.</p> | <p>pada orientasi proses pelayanan, tanggung jawab aparatur, dan orientasi kepentingan publik</p>                      |
| 4. | Julia Hapsari, Hartuti Purnaweni, Budi Puspo Priyadi (2019) | Implementasi Pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas dari Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih | Implementasi ZI di BBWS Pemali Juana menggunakan model Edward III belum optimal dan gagal capai predikat WBK/WBBM karena nilai LKE                                                                                                                                                                                                                               | Penelitian terdahulu ini fokus pada kegagalan pencapaian predikat WBK/WBBM akibat kelemahan manajemen SDM dan evaluasi |

| No | Penelitian & Tahun | Judul Penelitian                           | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              | Kebaruan (Novelty)                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----|--------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                    | dan Melayani di BBWS Pemali Juana Semarang | komponen hasil “Pemerintah Bersih dan Bebas KKN” hanya 11 (di bawah minimal 18); hambatan utama pada penataan manajemen SDM (pengembangan kompetensi pegawai tidak relevan tugas, kesenjangan hak diklat, monev SKP semesteran tergantung koleksi manual, pegawai lalai/massal isi SKP); faktor pendukung: komunikasi apel pagi/rapat, SDM kompeten, anggaran swakelola untuk diklat/e-kinerja; saran: TNA diklat relevan, pelaporan monev bulanan, sosialisasi SKP intensif. | kinerja, sedangkan penelitian ini berfokus pada akuntabilitas pelayanan publik sebagai outcome dari implementasi Zona Integritas. Sedangkan Penelitian ini di Pengadilan Tinggi Agama Kota Bandung dengan fokus pada analisis pada orientasi proses pelayanan, tanggung jawab aparatur, dan orientasi kepentingan publik |

| No | Penelitian & Tahun                                                                     | Judul Penelitian                                                                                                                                                                          | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Kebaruan (Novelty)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|----|----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 5. | Sisilia Ni<br>Wayan Dina<br>Natasya<br>Adelia & Ni<br>Putu Anik<br>Prabawati<br>(2024) | Strategi Pengembangan Zona Integritas Dalam Mempertahankan Wilayah Bebas dari Korupsi serta Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (Studi Kasus Pada Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar) | Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan pengembangan dan keberlanjutan Zona Integritas di Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Denpasar sangat dipengaruhi oleh kuatnya komitmen pimpinan dan seluruh pegawai, didukung oleh penerapan sistem monitoring dan evaluasi yang berjalan secara efektif, serta adanya dukungan dari para pemangku kepentingan terkait. Atas capaian tersebut, Kantor Imigrasi Kelas 1 TPI Denpasar memperoleh predikat Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) pada tahun | Lokasi penelitian adalah di Kantor Imigrasi Kelas I TPI Denpasar. Fokus studi adalah pada strategi pengembangan dan faktor pendukung dalam mempertahankan gelar WBK/WBBM yang sudah diraih. Metode yang digunakan adalah kualitatif. Sedangkan Penelitian ini di Pengadilan Tinggi Agama Kota Bandung dengan fokus pada analisis pada orientasi proses pelayanan, tanggung jawab aparatur, dan orientasi kepentingan publik |

| No | Penelitian & Tahun | Judul Penelitian | Hasil Penelitian                                                       | Kebaruan (Novelty) |
|----|--------------------|------------------|------------------------------------------------------------------------|--------------------|
|    |                    |                  | 2018 dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM) pada tahun 2020. |                    |

Sumber: Hasil Penelitian (diolah Peneliti, 2026).

Penelitian terdahulu secara konsisten menunjukkan bahwa implementasi Zona Integritas (ZI) memiliki potensi signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan akuntabilitas organisasi, meskipun sering kali terkendala oleh faktor struktural dan operasional (Loro et al., 2023) di Pengadilan Negeri Arga Makmur mengungkap implementasi ZI yang belum optimal akibat ketidaksempurnaan pemenuhan Lembar Kerja Evaluasi (LKE) PMPZI, sementara (Iqbal et al., 2024) di perguruan tinggi Tasikmalaya membuktikan pengaruh positif ZI terhadap kinerja melalui mediasi kualitas pelayanan dan persepsi anti-korupsi (Loro et al., 2023) dan (Hapsari. Julia H et al., 2019) menggunakan model Edward III untuk mengidentifikasi hambatan komunikasi, sumber daya manusia, dan struktur birokrasi yang menghambat predikat WBK/WBBM, sedangkan (Adelia & Prabawati, 2024) di Kantor Imigrasi Denpasar menekankan komitmen pimpinan serta monitoring efektif sebagai faktor sukses mempertahankan WBK/WBBM.

Secara keseluruhan, kelima penelitian tersebut mengonfirmasi bahwa keberhasilan ZI bergantung pada sinergi faktor pendukung seperti komunikasi berkelanjutan, kompetensi SDM, dan dukungan struktural, namun belum ada yang secara khusus menganalisis dampaknya terhadap indikator akuntabilitas pelayanan publik menurut (Dwiyanto, 2018) yaitu orientasi proses pelayanan, tanggung jawab aparatur, dan prioritas kepentingan publik di lingkungan Pengadilan Tinggi Agama. Kesenjangan ini menjadi kontribusi utama penelitian saat ini, yang berfokus pada konteks PTA Kota Bandung untuk mengisi kekosongan empiris mengenai dinamika akuntabilitas substantif dalam implementasi ZI pada lembaga peradilan agama tingkat banding.

## **B. *Grand Theory, Middle Range Theory, Applied Theory***

### **1. *Grand Theory (Administrasi Publik)***

Administrasi publik adalah bidang studi yang berfokus pada pelaksanaan kebijakan pemerintah dan manajemen organisasi public dengan tujuan melayani masyarakat secara efektif dan efisien (Sarjito, 2024). Administrasi publik tidak hanya terbatas pada pelaksanaan kebijakan, tetapi juga mencakup beberapa kapabilitas operasional seperti perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan program-program publik.

Kasim (1994:8) dalam (Sukmana, 2024) menyatakan bahwa administrasi publik memiliki pengaruh yang signifikan, tidak hanya pada tahap perumusan kebijakan, tetapi pada tingkat implementasi kebijakan. Dalam hal ini, administrasi publik berfungsi sebagai mekanisme yang memastikan kebijakan yang dirancang dapat diterapkan secara efektif untuk mencapai tujuan program yang telah ditetapkan oleh pembuat kebijakan politik.

Selain itu, administrasi publik dianggap sebagai organisasi dan administrasi unit-unit organisasi yang mengajar tercapainya tujuan-tujuan negara. Menurut Kristadi (1999:23) dalam (Sukmana, 2024) tujuan-tujuan kenegaraan tersebut meliputi upaya untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat melalui penyediaan barang-barang publik dan pelayanan publik.

Menurut Dimock (1992) dalam (Rodiyah et al., 2021) menyampaikan bahwa Administrasi publik merupakan bagian integral dari administrasi secara umum yang memiliki cakupan kajian lebih luas. Administrasi publik mempelajari ilmu pengetahuan yang berkaitan dengan proses pembentukan, pengorganisasian, penggerakan, serta penyelenggaraan berbagai lembaga, mulai dari unit terkecil seperti keluarga hingga organisasi internasional seperti Perserikatan Bangsa-Bangsa. Administrasi publik berfungsi sebagai penentu dan pengarah kebijakan negara karena administrasi termasuk dalam ranah ilmu politik. Oleh karena itu, administrasi publik memiliki dua prasyarat utama untuk dapat dipahami secara komprehensif. Prasyarat pertama adalah pemahaman mengenai administrasi umum. Prasyarat kedua adalah pengakuan bahwa berbagai permasalahan administrasi publik banyak muncul dan berkembang dalam konteks politik.

Menurut Dimock (1992) dalam (Rodiyah et al., 2021) juga menambahkan bahwa Administrasi publik merupakan suatu disiplin ilmu yang mengkaji kepentingan dan kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat melalui peran pemerintah serta mekanisme yang digunakan untuk mewujudkannya. Oleh karena itu, ilmu administrasi publik tidak hanya terbatas pada aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah, tetapi juga mencakup proses dan upaya dalam memenuhi kebutuhan serta kepentingan tersebut. Pendapat yang sama juga disampaikan oleh Thoha (1997) dalam (Rodiyah et al., 2021b) menyampaikan bahwa administrasi publik diturunkan oleh ibu administrasi dan ayah politik. Dengan adanya hal tersebut maka kegiatan administrasi yang dilakukan dalam lingkungan politik atau negara atau pemerintah merupakan administrasi publik.

## **2. *Middle Range Theory***

### **a. Pelayanan Publik**

Selain berperan sebagai abdi negara, penyelenggaraan pelayanan publik merupakan tugas utama aparatur negara. Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh administrasi negara meliputi seluruh bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh badan usaha nasional, daerah, serta badan usaha milik negara atau daerah, sebagaimana dikemukakan oleh Lembaga Administrasi Negara (2000), dalam rangka memenuhi ketentuan hukum, pelaksanaan tugas, serta standar yang ditetapkan oleh masyarakat. Menurut Moenir (1998:26) dalam (Ulin & Aisyah, 2023) , Pelayanan merupakan suatu proses yang berlangsung secara berulang dan berkesinambungan serta mencakup seluruh dimensi kehidupan sosial individu. Di sisi lain, pelayanan pada hakikatnya adalah suatu rangkaian aktivitas atau kegiatan yang saling berkaitan.

Berdasarkan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dimaknai sebagai serangkaian aktivitas yang diselenggarakan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan bagi setiap warga negara dan penduduk, baik berupa penyediaan barang jasa, maupun pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan dimaknai sebagai suatu usaha untuk memberikan bantuan kepada pihak lain. Adapun pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang seluruh aktivitas pelayanan yang diselenggarakan oleh penyedia pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan penerima manfaat serta melaksanakan ketentuan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Menurut Moenir (2002: 26–27) dalam (Ulin & Aisyah, 2023), Pelayanan merupakan suatu aktivitas yang kerap dilakukan oleh individu maupun oleh sekelompok orang, yang dilaksanakan secara sukarela, di mana pihak yang memperoleh keuntungan utama adalah penyedia jasa. Bergantung pada kapasitas dan kemampuan penyedia layanan dalam menyelenggarakan pelayanan, pengertian tersebut dapat mengalami perubahan. Oleh karena proses pelayanan berlangsung secara teratur dan berkesinambungan sepanjang kehidupan suatu organisasi dalam masyarakat, maka pelayanan pada dasarnya merupakan suatu rangkaian tindakan. Proses-proses yang berlangsung berkaitan dengan upaya pemenuhan kebutuhan bersama antara pihak penerima manfaat dan penyedia layanan. Suatu pelayanan dapat disampaikan secara optimal dan mencapai keberhasilan apabila memenuhi beberapa kriteria berikut:

1. Pemahaman tentang kepemimpinan dan wewenang.

Kriteria ini menekankan pentingnya struktur kepemimpinan yang jelas dan delegasi wewenang yang dipahami dengan baik di dalam organisasi.

2. Aturan yang ada sudah cukup.

Kriteria ini menyoroti perlunya Pedoman atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang memadai dan berfungsi sebagai panduan dalam pelaksanaan layanan.

3. Mekanisme sistem dinamis organisasi

Kriteria ini mengacu pada sistem dan mekanisme kerja internal organisasi yang adaptif, responsif, dan terintegrasi.

4. Penghasilan karyawan cukup untuk menutupi biaya hidup pokok.

Kriteria ini berkaitan langsung dengan kesejahteraan finansial petugas layanan.

Bakat yang relevan dengan tugas/pekerjaan yang ada.

5. Kriteria ini menekankan pada penempatan karyawan sesuai dengan kompetensi, keterampilan, dan bakat mereka (The Right Man in The Right Place).
6. Jenis dan cara tugas/pekerjaan pelayanan menentukan ketersediaan fasilitas pelayanan Moenir (2000) hal 123-124

Kriteria ini menghubungkan antara sifat layanan dengan sarana dan prasarana pendukung yang dibutuhkan.

Lupiyoadi (2001) dalam (Ulin & Aisyah, 2023) , Parasuraman berpendapat bahwa untuk menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh otoritas birokrasi diperlukan aspek dimensional yang menunjukkan baik atau buruknya suatu pelayanan publik.

Menurut Dwiyanto (2006) dalam (Mustanir, 2022), pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas-aktivitas kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi publik guna memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan peralatan publik.

Sedangkan menurut Lovelock (1991) dalam (Rahmadana, 2020) , "Service merupakan suatu produk yang bersifat tidak berwujud, berlangsung dalam waktu singkat, serta dirasakan atau dialami oleh pihak penerima layanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa service adalah produk yang tidak memiliki bentuk fisik sehingga tidak dapat dimiliki secara nyata, serta bersifat sementara atau tidak bertahan lama, namun dapat dialami dan dirasakan oleh pengguna layanan. Secara etimologis, istilah pelayanan berasal dari kata layan yang memiliki makna membantu dalam menyiapkan atau mengurus segala sesuatu yang dibutuhkan oleh seseorang. Selanjutnya, pelayanan dapat dimaknai sebagai: perihal atau cara dalam melayani; servis atau jasa; serta segala hal yang berkaitan dengan kegiatan jual beli barang maupun jasa (Poerwadarminta, 1995).

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan umum didefinisikan sebagai seluruh bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, maupun di lingkungan Badan Usaha Milik Negara serta Badan Usaha Milik Daerah, dalam bentuk penyediaan barang dan/atau jasa, baik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sementara itu, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Pasal 1 ayat (1), pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau serangkaian aktivitas yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pada prinsipnya, setiap bentuk pelayanan umum tersebut senantiasa perlu ditingkatkan kualitasnya secara berkelanjutan sesuai dengan kebutuhan, harapan, dan keinginan klien atau masyarakat sebagai pengguna jasa (Rahmadana, 2020)

Pelayanan publik dapat dimaknai sebagai proses pemberian jasa atau layanan dalam rangka memenuhi keperluan individu maupun masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, yang dilaksanakan sesuai dengan ketentuan serta prosedur yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada dasarnya berfungsi sebagai penyelenggara pelayanan bagi masyarakat. Pemerintahan tidak dibentuk untuk melayani kepentingannya sendiri, melainkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan potensi, kemampuan, dan kreativitasnya guna mencapai tujuan bersama Rasyid (2000) dalam (Rahmadana, 2020). Oleh karena itu, birokrasi publik memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan pelayanan yang berkualitas dan profesional kepada masyarakat. Masyarakat menunjukkan tingkat kesadaran yang semakin tinggi serta semakin berani melakukan pengawasan terhadap berbagai aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Untuk dapat mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang optimal, diperlukan adanya standar yang jelas dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Pelayanan publik dipahami sebagai suatu bentuk kegiatan maupun rangkaian kegiatan yang diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang ditunjukan bagi setiap warga negara dan penduduk dalam bentuk penyediaan barang, jasa, serta pelayanan publik yang meliputi institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk tujuan pelayanan publik. Seluruh kegiatan pelayanan tersebut dijalankan oleh pejabat, pegawai, petugas, maupun individu yang bekerja dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik yang memiliki kewenangan dan dalam organisasi penyelenggara pelayanan publik yang memiliki kewenangan dan tanggung jawab untuk melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik Sriattakul (2019) dalam (Mustanir, 2022).

Menurut Dawabsheh (2020) dalam (Mustanir, 2022), Dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, pelaksanaanya harus didasarkan pada standar pelayanan yang berfungsi sebagai tolak ukur serta pedoman dalam pelaksanaan pelayanan, sekaligus menjadi acuan dalam pelaksanaan pelayanan, sekaligus menjadi acuan dalam menilai kualitas pelayanan, yang merupakan bentuk kewajiban dan komitmen penyelenggara kepada masyarakat guna mewujudkan pelayanan yang berkualitas, cepat, sederhana, terjangkau, dan terukur. Penyelenggaraan pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang pengaturannya dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, pengaturan terkait pelayanan publik bertujuan untuk menciptakan batasan serta hubungan yang jelas mengenai hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintah yang baik dan prinsip tata kelola korporasi yang baik, sehingga penyelenggara pelayanan publik dapat terlaksanakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan serta memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam proses pelayanan publik.

## **b. Implementasi Kebijakan**

Menurut P. Sabatier & Mazmanian (1980) dalam (Subianto, 2020) Implementasi kebijakan merupakan proses untuk memahami apa yang secara faktual berlangsung setelah suatu program ditetapkan atau dirumuskan, yaitu berbagai peristiwa serta aktivitas yang muncul setelah tahapan pengesahan kebijakan negara, baik yang berkaitan dengan upaya pengadministrasian kebijakan maupun usaha-usaha yang ditujukan untuk menimbulkan dampak tertentu bagi masyarakat serta berbagai peristiwa yang menyertainya.

Selanjutnya menurut Wahab, S.A (2008) dalam (Subianto, 2020) menjelaskan bahwa fungsi Implementasi Kebijakan pada dasarnya adalah membangun suatu keterkaitan yang memungkinkan tujuan atau sasaran kebijakan dapat direalisasikan sebagai outcome atau hasil akhir dari berbagai aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Oleh karena itu, fungsi implementasi kebijakan juga mencakup proses penyaliran mengenai “apa” yang dalam kajian ilmu kebijakan “policy science) dikenal sebagai *Policy Delivery System* atau sistem penyampaian kebijakan, yang meliputi berbagai metode maupun sarana tertentu yang dirancang dan didesain secara khusus serta diarahkan secara sistematis untuk mewujudkan tujuan dan sasaran kebijakan yang lebih ditetapkan.

Marilee S. Grindle (1980) dalam (Subianto, 2020) mengemukakan bahwa implementasi kebijakan negara pada hakikatnya tidak hanya sekadar berangkat dari mekanisme penerjemahan keputusan politik ke dalam prosedur rutin melalui saluran birokrasi, tetapi juga berkaitan erat dengan persoalan konflik, pengambilan keputusan, serta pihak-pihak yang memperoleh “apa” dari suatu kebijakan. Oleh karena itu, implementasi kebijakan merupakan bagian penting dari keseluruhan tahapan proses kebijakan, Grindle menegaskan bahwa tahapan implementasi baru dapat dimulai apabila tujuan dan sasaran telah dirumuskan, program kegiatan telah disusun secara jelas, serta sumber pendanaan telah dipersiapkan dan disalurkan guna mencapai sasaran tersebut.

Selanjutnya Van Meter dan Van Horn (1975) dalam (Subianto, 2020) Memberikan definisi bahwa implementasi merupakan serangkaian tindakan yang

dilaksanakan, baik oleh individu atau pejabat maupun oleh kelompok yang berasal dari sektor pemerintah maupun swasta, yang diarahkan untuk mewujudkan tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan.

Daniel A. Mazmanian & Paul A. Sabatier (1983: 19-20) dalam (Syafri & Setyoko, 2016) Pendekatan ini memberikan gambaran mengenai cara melakukan intervensi atau implementasi kebijakan melalui tahapan, yaitu: (1) melakukan identifikasi terhadap permasalahan yang memerlukan intervensi, (2) menetapkan secara tegas tujuan yang ingin diwujudkan, dan (3) menyusun kerangka atau struktur implementasi. Oleh karena itu program harus dirumuskan secara jelas dan sistematis, dan apabila program tersebut masih bersifat umum, maka perlu diterjemahkan lebih lanjut ke dalam bentuk yang lebih operasional, yaitu menjadi proyek.

### **1) Model Implementasi Kebijakan yang Relevan dengan Zona Integritas**

Model implementasi kebijakan yang dianggap sesuai untuk menganalisis pelaksanaan Zona Integritas (ZI) adalah model implementasi kebijakan yang dikemukakan oleh George C. Edwards III. Model ini menekankan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan ditentukan oleh empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut saling berinteraksi dan menentukan sejauh mana kebijakan dapat diimplementasikan secara efektif dan berkelanjutan (Tjahjani, 2024).

Dalam konteks pembangunan Zona Integritas, aspek komunikasi menjadi fondasi awal yang sangat menentukan. Kebijakan ZI yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi harus disosialisasikan secara konsisten dan berkelanjutan oleh pimpinan instansi kepada seluruh aparatur (Rudianto, 2024). Sosialisasi ini tidak hanya bertujuan untuk menyampaikan substansi kebijakan, tetapi juga untuk membangun kesamaan persepsi dan komitmen kolektif dalam mewujudkan Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani (WBBM). Tanpa komunikasi yang jelas dan berkesinambungan, implementasi ZI berpotensi hanya bersifat formalitas administratif.

Variabel sumber daya mencakup ketersediaan sumber daya manusia yang kompeten, dukungan anggaran, serta pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Dalam pembangunan ZI, sumber daya menjadi faktor penentu karena implementasi reformasi birokrasi menuntut aparatur yang memahami nilai integritas, memiliki keterampilan pelayanan publik, serta didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai, termasuk sistem digitalisasi layanan (Anam, 2020).

Selanjutnya, disposisi pelaksana berkaitan dengan sikap, komitmen, dan integritas aparatur dalam melaksanakan kebijakan. Dalam konteks ZI, disposisi pelaksana tercermin dari perubahan pola pikir (*mindset*) dan budaya kerja aparatur, dari orientasi prosedural menjadi orientasi pelayanan dan integritas (Anam, 2020). Upaya manajemen perubahan, seperti pelatihan etika, penanaman nilai anti-korupsi, dan keteladanan pimpinan, menjadi instrumen penting untuk membentuk disposisi pelaksana yang mendukung akuntabilitas.

Struktur birokrasi berperan dalam memastikan bahwa kebijakan ZI diterjemahkan ke dalam tata laksana yang jelas dan operasional. Penataan struktur birokrasi dilakukan melalui penyederhanaan Standard Operating Procedure (SOP), penguatan sistem pengendalian intern pemerintah (SPIP), serta penerapan mekanisme pengawasan seperti *whistleblowing system*. Dengan struktur birokrasi yang mendukung, implementasi ZI tidak hanya bersifat administratif, tetapi mampu menghasilkan perubahan substantif dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel. (Kpu, 2025)

## **2) Implementasi Kebijakan di Lingkungan Lembaga Peradilan**

Implementasi kebijakan di lingkungan lembaga peradilan memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan instansi pemerintahan pada umumnya. Lembaga peradilan, termasuk Pengadilan Tinggi Agama, menjalankan fungsi yudisial yang menuntut independensi, kepastian hukum, serta akuntabilitas tinggi dalam penyelenggaraan pelayanan public (Maulani & Siti, 2022). Oleh karena itu, implementasi Zona Integritas di lingkungan peradilan harus disesuaikan dengan karakteristik tersebut.

Di lingkungan Mahkamah Agung dan badan peradilan di bawahnya, pembangunan Zona Integritas diintegrasikan ke dalam kebijakan strategis peradilan

melalui penetapan standar pelayanan peradilan dan penataan tata kelola kelembagaan. Implementasi ZI diarahkan pada perbaikan tata laksana pelayanan melalui digitalisasi, seperti penerapan sistem *e-Court* dan *e-Litigasi*, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas layanan peradilan (Sailellah, 2021).

Penataan manajemen sumber daya manusia di lingkungan peradilan dilakukan melalui penguatan kompetensi aparatur, penanaman nilai integritas, serta mekanisme rotasi jabatan untuk mencegah praktik kolusi dan konflik kepentingan. Selain itu, penguatan akuntabilitas dilaksanakan melalui penyusunan laporan kinerja secara berkala serta pelaksanaan evaluasi internal dan eksternal oleh lembaga pengawas yang berwenang (Maulani & Siti, 2022)

Dalam konteks Pengadilan Tinggi Agama Kota Bandung, implementasi ZI menghadapi tantangan berupa tingginya volume perkara dan kompleksitas layanan peradilan agama. Tantangan tersebut mendorong perlunya simplifikasi prosedur pelayanan, transparansi informasi perkara, serta pemanfaatan teknologi informasi untuk memastikan pelayanan peradilan tetap berjalan secara efektif dan akuntabel.

### **3. *Applied Theory (Akuntabilitas)***

Akuntabilitas dapat dimaknai sebagai kewajiban untuk menyampaikan laporan secara periodik melalui instrumen pertanggungjawaban atas tingkat keberhasilan maupun kegagalan pelaksanaan organisasi dalam upaya mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Akuntabilitas merupakan kewajiban individu atau pejabat pemerintah yang bertanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya publik yang berdampak pada masyarakat untuk mampu memberikan jawaban atas berbagai pertanyaan yang berkaitan dengan tanggung jawab yang diemban di Tjokromidjojo Sawir (2022) dalam (Sakti et al., 2023) Akuntabilitas merupakan salah satu aspek terpenting dari good governance yang saat ini dianut di Indonesia. Pemerintah diminta melaporkan hasil program yang dilaksanakan agar masyarakat dapat menilai apakah pemerintah telah bertindak secara ekonomis, efisien dan efektif (Sadjiarto, 2000).

Menurut (Dwiyanto, 2018), Akuntabilitas Pelayanan Publik merupakan bentuk pertanggung jawaban aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akuntabilitas tidak hanya dilihat dari hasil pelayanan, tetapi juga dari

Proses Pelayanan, Sikap Aparatur, serta Orientasi Pelayanan terhadap kepentingan masyarakat sebagai pengguna jasa.

Teori Akuntabilitas Pelayanan Publik menurut Dwiyanto terdiri dari 3 dimensi, yaitu;

1. Orientasi Proses Pelayanan

Orientasi Proses Pelayanan merupakan dimensi yang berkaitan dengan bagaimana aparatur melaksanakan prosedur pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan. Dimensi ini menunjukkan bahwa pelayanan publik harus dilakukan secara jelas, teratur, tepat waktu dan sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku.

2. Tanggung Jawab Aparatur

Tanggung jawab aparatur merupakan dimensi yang berkaitan dengan sikap dan tanggung jawab pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur dituntut mampu memberikan pelayanan yang ramah, profesional, serta memberikan informasi pelayanan secara jelas kepada masyarakat pengguna jasa.

3. Orientasi Kepentingan Publik

Orientasi kepentingan publik merupakan dimensi yang berkaitan dengan sejauh mana pelayanan publik mengutamakan kebutuhan dan kepentingan masyarakat sebagaimana pengguna layanan. Pelayanan publik harus mudah diakses, memberikan kepuasan kepada masyarakat, serta menyediakan mekanisme pengaduan yang jelas.

Menurut (2002:55), akuntabilitas Dwiyanto untuk et.all mengukur penyelenggaraan pelayanan publik dalam penelitian dilihat melalui indikator-indikator kinerja yang meliputi:

1. Acuan pelayanan yang dipergunakan pegawai birokrasi dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Indikator tersebut mencerminkan prinsip orientasi pelayanan yang dikembangkan oleh birokrasi terhadap masyarakat pengguna jasa;
2. Tindakan yang dilakukan oleh pegawai birokrasi apabila terdapat masyarakat pengguna jasa yang tidak memenuhi persyaratan yang telah ditentukan.

3. Dalam pelayanan, kepentingan menjalankan seberapa pengguna tugas jauh jasa memperoleh prioritas dari pegawai birokrasi.

### **Dimensi Akuntabilitas**

Agar dapat mewujudkan lembaga sektor publik yang menerapkan prinsip akuntabilitas, maka pelaksanaan akuntabilitas perlu mencakup sejumlah dimensi tertentu sebagai berikut; (Mareta & Fakhri, 2024).

1. Akuntabilitas kejujuran dan hukum (*accountability for probity and legality*)

Dimensi akuntabilitas ini berkaitan dengan kepatuhan terhadap hukum dan aturan yang telah diterapkan sebelumnya.

2. Akuntabilitas proses (*Process accountability*)

Dimensi akuntabilitas ini berkaitan dengan penilaian terhadap apakah prosedur yang diterapkan dalam pelaksanaan tugas telah berjalan secara memadai, termasuk yang berkaitan dengan sistem informasi akuntansi, sistem informasi manajemen, serta prosedur administratif. Hal tersebut merujuk pada prinsip akuntabilitas yang secara luas diterapkan dalam organisasi sektor publik, sehingga melalui dimensi ini dapat diwujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang cepat, responsif, dan berbiaya rendah. Selanjutnya, diperlukan pula mekanisme pengawasan dan pemeriksaan akuntabilitas guna mencegah terjadinya praktik kolusi, korupsi, dan nepotisme.

3. Akuntabilitas program (*program accountability*)

Dimensi akuntabilitas ini berfokus pada penelitian terhadap sejauh mana tujuan program yang telah diterapkan dapat direalisasikan, serta pada pertimbangan mengenai ada atau tidaknya alternatif program lain yang mampu menghasilkan capaian yang lebih optimal dengan penggunaan biaya yang lebih efisien.

4. Akuntabilitas kebijakan (*policy accountability*)

Dimensi akuntabilitas ini berkaitan dengan pertanggung jawaban atas kebijakan yang diambil kepada masyarakat luas.

#### **a. Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Konteks Peradilan**

Akuntabilitas pelayanan publik dalam konteks lembaga peradilan memiliki dimensi yang khas karena berkaitan langsung dengan hak masyarakat atas keadilan. Akuntabilitas pelayanan peradilan menuntut kepastian prosedur, transparansi biaya,

ketepatan waktu penyelesaian perkara, serta sikap aparaturnya yang profesional dan berintegritas.

Dalam pembangunan Zona Integritas, akuntabilitas pelayanan publik diwujudkan melalui penataan alur pelayanan yang sederhana dan terukur, pemanfaatan sistem pelayanan berbasis digital, serta penyediaan mekanisme pengaduan yang mudah diakses oleh masyarakat. Di Pengadilan Tinggi Agama Kota Bandung, upaya tersebut diarahkan untuk memastikan bahwa setiap layanan peradilan dapat dipertanggungjawabkan secara administratif maupun etis (BTKLPP, 2020).

Tantangan utama dalam mewujudkan akuntabilitas pelayanan publik di lingkungan peradilan adalah resistensi terhadap perubahan, terutama dalam adaptasi terhadap sistem digital dan budaya kerja baru (BTKLPP, 2020). Oleh karena itu, implementasi ZI menuntut komitmen berkelanjutan dari pimpinan dan aparaturnya untuk menjadikan akuntabilitas sebagai bagian dari budaya organisasi peradilan.

#### **b. Hubungan Zona Integritas dengan Akuntabilitas Pelayanan Publik**

Hubungan antara Zona Integritas dan akuntabilitas pelayanan publik bersifat kausal, di mana ZI berfungsi sebagai instrumen kebijakan untuk mendorong terwujudnya pelayanan publik yang akuntabel. Pembangunan ZI dilakukan melalui enam area perubahan reformasi birokrasi, yaitu manajemen perubahan, penataan tata laksana, penataan sistem manajemen SDM, penguatan akuntabilitas, penguatan pengawasan, dan peningkatan kualitas pelayanan publik (Oktavia, 2023).

Keenam area perubahan tersebut saling berkaitan dalam membentuk sistem pelayanan yang transparan, bertanggung jawab, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dalam konteks Pengadilan Tinggi Agama Kota Bandung, implementasi ZI diharapkan mampu memperkuat akuntabilitas pelayanan publik melalui kepatuhan terhadap standar pelayanan, tanggung jawab aparaturnya dalam proses pelayanan, serta prioritas terhadap kepentingan pengguna jasa peradilan (Oktavia, 2023).

Dengan demikian, Zona Integritas tidak hanya dipahami sebagai program administratif reformasi birokrasi, tetapi sebagai instrumen strategis untuk

membangun akuntabilitas pelayanan publik secara berkelanjutan di lingkungan lembaga peradilan.

### **C. Proposisi**

Berdasarkan kerangka berpikir yang telah diuraikan, penelitian ini berposisi bahwa akuntabilitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat peradilan memiliki peran penting dalam meningkatkan Zona Integritas pada Pengadilan Tinggi Agama Bandung. Akuntabilitas pelayanan publik tersebut dianalisis berdasarkan tiga dimensi yang dikemukakan oleh Dwiyanto (2018), yaitu orientasi proses pelayanan, tanggung jawab aparat, dan orientasi kepentingan publik. Pelaksanaan ketiga dimensi tersebut oleh aparat peradilan diharapkan mampu mendorong terciptanya pelayanan yang transparan, bertanggung jawab dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Dengan demikian, semakin optimal akuntabilitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparat peradilan, maka semakin mendukung peningkatan Zona Integritas pada Pengadilan Tinggi Agama Bandung.

