

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI .....	iii
PERSEMBAHAN .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	12
1.3. Penelitian Terdahulu .....	13
1.4. Tujuan Penelitian .....	19
1.5. Manfaat Penelitian .....	19
1.6. Sistematika Penulisan .....	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	22
2.1. Zona Integritas .....	22
2.2. Pelayanan Publik .....	25
2.3. Kebijakan Publik .....	28
2.4. Implementasi Kebijakan Publik .....	31
2.4.1. Pengertian Implementasi Kebijakan Publik .....	31
2.4.2. Model-Model Implementasi Kebijakan Publik .....	31
2.4.3. Keberhasilan Implementasi Kebijakan Publik .....	35

2.4.4. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan Publik .....	37
2.5. Kerangka Berpikir .....	50
2.6. Definisi Konsep .....	51
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>54</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	54
3.2. Lokasi Penelitian .....	55
3.3. Jenis dan Sumber Data .....	55
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	57
3.5. Validasi Data .....	61
3.6. Teknik Analisis Data .....	63
<b>BAB IV DESKRIPSI KEBIJAKAN ZONA INTEGRITAS .....</b>	<b>67</b>
4.1. Pembangunan Zona Integritas .....	67
4.1.1. Pencanaan Pembangunan Zona Integritas .....	68
4.1.2. Proses Pembangunan Zona Integritas .....	69
4.2. Historis Pembangunan Zona Integritas di Kantor Pertanahan Kota Bandung .....	74
<b>BAB V IMPLEMENTASI PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS .....</b>	<b>79</b>
5.1. Manajemen Perubahan .....	79
5.2. Penataan Tatalaksana .....	82
5.3. Penataan Sistem Manajemen SDM .....	85
5.4. Penguatan Akuntabilitas Kinerja .....	89
5.5. Penguatan Pengawasan .....	92
5.6. Penguatan Kualitas Pelayanan Publik .....	96
<b>BAB VI ANALISIS IMPLEMENTASI PEMBANGUNAN ZONA INTEGRITAS .....</b>	<b>100</b>
6.1. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Pembangunan Zona Integritas di Kantor Pertanahan Kota Bandung .....	100

6.1.1. Komunikasi .....	100
6.1.2. Sumberdaya .....	110
6.1.3. Disposisi .....	118
6.1.4. Struktur Birokrasi .....	133
6.1.5. Komitmen Pimpinan .....	139
6.2. Keberhasilan Pembangunan Zona Integritas di Kantor Pertanahan Kota Bandung .....	142
6.2.1. Pelayanan Pertanahan yang Berkualitas .....	142
6.2.2. Pemerintahan yang Bersih dan Bebas dari KKN .....	158
BAB VII PENUTUP .....	162
7.1. Kesimpulan .....	162
7.2. Rekomendasi .....	167
DAFTAR PUSTAKA .....	168
LAMPIRAN .....	176
1. Pedoman Wawancara Kepada Pegawai .....	176
2. Pedoman Wawancara Kepada Pelanggan (Masyarakat) .....	178
3. SK Tim Pokja.....	179
4. SK <i>Command Centre</i> .....	183

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Hasil Evaluasi Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Kementerian ATR/BPN .....	8
Tabel 2.1. Perbandingan Pendekatan <i>Top-down</i> dan Pendekatan <i>Bottom-up</i> .....	35
Tabel 4.1. Bobot Komponen Pengungkit dan Komponen Hasil Pembangunan Zona Integritas .....	73
Tabel 4.2. Persyaratan Unit Kerja untuk Ditetapkan sebagai WBK/WBBM .....	74

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Perkembangan Indeks Persepsi Korupsi Indonesia Tahun 2012-2018 .....	3
Gambar 1.2. Diagram Pencar IPP vs IPAK Kementerian/Lembaga .....	4
Gambar 1.3. IPAK dan IPP Kementerian ATR/BPN .....	5
Gambar 1.4. Instansi Pemerintah Terbanyak yang Dilaporkan oleh Masyarakat	6
Gambar 2.1. Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Menurut Edward III ..	40
Gambar 2.2. Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Menurut Grindle .....	42
Gambar 2.3 Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Menurut Mazmanian dan Sabatier .....	43
Gambar 2.4. Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Menurut Meter dan Horn .....	45
Gambar 2.5. Kerangka Berpikir .....	51
Gambar 3.1. Contoh Triangulasi Teknik .....	62
Gambar 3.2 Contoh Triangulasi Sumber .....	62
Gambar 3.3. Komponen dalam Analisis Data .....	64
Gambar 4.1. Hubungan Komponen Pengungkit dan Komponen Hasil Pembangunan Zona Integritas .....	69
Gambar 4.2. Pencanaan Pembangunan Zona Integritas dan Ikrar Kantor Pertanahan Kota Bandung .....	76
Gambar 5.1. Peningkatan Kapasitas SDM Kantor Pertanahan Kota Bandung .	81
Gambar 5.2. Infomasi Pelayanan Pertanahan .....	83
Gambar 5.3. <i>E office</i> Kantor Pertanahan Kota Bandung .....	84
Gambar 5.4. Bimbingan Teknis Petugas Loker dan Sistem Informasi Persuratan .....	87
Gambar 5.5. Pemberian Penghargaan kepada Pegawai .....	89
Gambar 5.6. Evaluasi Kinerja Triwulan I .....	90
Gambar 5.7. <i>Public Campaign</i> Kantor Pertanahan Kota Bandung .....	93
Gambar 5.8. Sosialiasi Saber Pungli bersama Kejaksaan dan Kepolisian.....	93
Gambar 5.9. Alur Pengaduan Masyarakat .....	95

Gambar 6.1. Media Sosialisasi Pembangunan Zona Integritas .....	105
Gambar 6.2. Analisis Jumlah Pegawai .....	112
Gambar 6.3. Jumlah Pegawai berdasarkan Pendidikan .....	112
Gambar 6.4. Jumlah PNS berdasarkan Golongan dan Jumlah PNS Berdidikan SMA Berdasarkan Masa Kerja .....	114
Gambar 6.5. Aplikasi Curhat BPN Kantor Pertanahan Kota Bandung .....	122
Gambar 6.6. Media Sosialisasi Layanan Pengaduan .....	123
Gambar 6.7. Rekapitulasi Pelayanan Pertanahan Bulan Januari s.d. Agustus 2019 .....	129
Gambar 6.8. Fasilitas Kantor Pertanahan Kota Bandung .....	147
Gambar 6.9. Loket pada Kantor Pertanahan Kota Bandung .....	148
Gambar 6.10. IKM Kantor Pertanahan Kota Bandung .....	151
Gambar 6.11. Informasi Waktu Pelayanan Pertanahan .....	155