

**PENGARUH KESENJANGAN DIGITAL TERHADAP
PENGUNAAN LAYANAN *WHISTLEBLOWING*
*SYSTEM***

(Studi Pada Pegawai Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**



Oleh :

Dela Aprilia

NIM. 07011281924255

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
MEI 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**PENGARUH KESENJANGAN DIGITAL TERHADAP
PENGUNAAN LAYANAN *WHISTLEBLOWING*
*SYSTEM***

(Studi Pada Pegawai Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan)

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Ilmu Administrasi Publik**

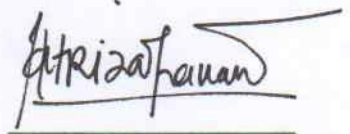
Oleh:

**DELA APRILIA
NIM. 07011281924255**


Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Mei 2023

Pembimbing,

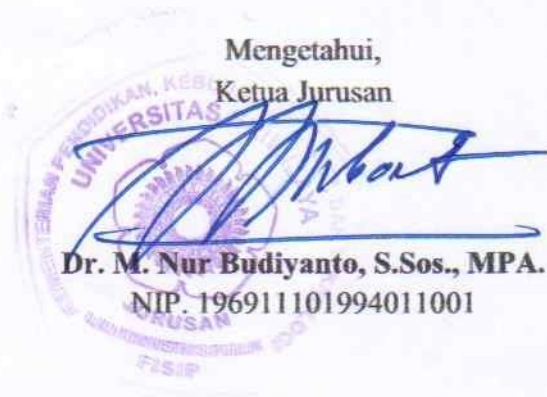
**Dr. Katriza Imania, M.Si.
NIP. 196810221997022001**



Mengetahui,
Ketua Jurusan



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001**



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**PENGARUH KESENJANGAN DIGITAL TERHADAP
PENGUNAAN LAYANAN WHISTLEBLOWING SYSTEM
(Studi Pada Pegawai Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan)**

SKRIPSI

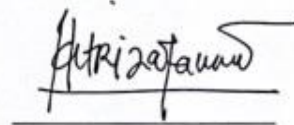
Oleh :
Dela Aprilia
07011281924255

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 24 Mei 2023

Pembimbing :

Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP. 196810221997022001

Tanda Tangan



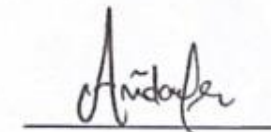
Penguji :

Ermanovida, S.Sos., M.Si.
NIP. 196911191998032501

Tanda Tangan



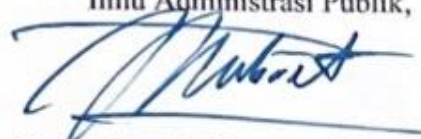
Annada Nasyaya, S.IP., M.Si.
NIP. 198809062019032016



Mengetahui,



Ketua Jurusan
Ilmu Administrasi Publik,



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dela Aprilia

NIM : 07011281924255

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kesenjangan Digital Terhadap Penggunaan Layanan *Whistleblowing system* (Studi Pada Pegawai Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan)” ini benar-benar hasil karya Saya sendiri dan Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengintipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau terdapat pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, Saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada Saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun

Yang Membuat Pernyataan,

Indralava, 15 Mei 2023



Dela Aprilia

NIM. 07011281924255

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

**“Nobody Is Coming To Save You,
Save Yourself”**

Skripsi ini Saya persembahkan Kepada :

1. Orang tua Saya yaitu Bapak Mustadi (Alm) dan Ibu Mujina
2. Saudara kandung Saya : Kak Dedi, Kak Deni, Kak Deki, Kak Dery dan Saudara Saya Kak Abdullah
3. Teman-teman dekat seperjuangan
4. Seluruh dosen prodi Ilmu Administrasi Publik
5. Pegawai dan Staf FISIP Universitas Sriwijaya

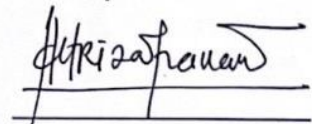
ABSTRACT

The digital divide is a phenomenon which indicates the absence of inequality in human technology. Digital divide emerge as a result of inequality, access or infrastructure, abilities or skill to develop technologies that are not owned by each individual, and a lack of information available in society. The impact of digital divide is beginning to extend to various fields, including the implementation of digital or e-government services in Indonesia. The study has been conducted with the aim of seeing how digital divide affect the use of digital services such as the Whistleblowing System (WBS) in the Inspector of the Province of Southern Sumatra. The study is done using a quantitative method with a descriptive approach. The data analysis was carried out through a distribution of a questionnaire to 78 officers of Inspectors of the Province of Southern Sumatra. Data analysis was carried out quantitatively using the SmartPLS application version 0.3 through the stages of outer model analysis, inner model analysis, and hypothesis testing and continued with descriptive analysis. Research shows that there are positive and significant effects from access/infrastructure indicators, skill/training, and content/information for digital divide. There is a digital divide in the use of the whistleblowing system of 69,4% which is a moderate category.

Keywords : Digital Divide, E-Government, Whistleblowing System

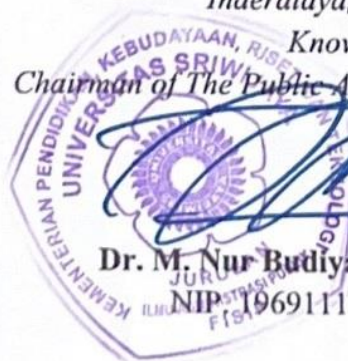
Advisor,

Dr. Katriza Imania, M.Si.
NIP. 196810221997022001



Inderalaya, May 2023

Knowing,
Chairman of The Public Administration Department



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

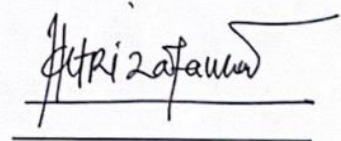
ABSTRAK

Kesenjangan digital merupakan fenomena yang menunjukkan adanya ketidakmerataan capaian akan teknologi dikalangan masyarakat. Kesenjangan digital muncul akibat dari adanya ketimpangan akses atau infrastruktur teknologi, kemampuan atau *skill* yang dimiliki untuk mengolah teknologi yang tidak dimiliki oleh setiap individu, serta tidak meratanya ketersediaan informasi dikalangan masyarakat. Pengaruh kesenjangan digital mulai merambah ke berbagai bidang, salah satunya yaitu pada penerapan layanan berbasis digital atau *e-government* di Indonesia. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan melihat bagaimana pengaruh kesenjangan digital terhadap penggunaan layanan berbasis digital seperti *Whistleblowing System* (WBS) di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 78 orang pegawai Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Analisis data dilakukan secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi SmartPLS versi 3.0 melalui tahapan analisis *outer model*, analisis *inner model*, dan uji hipotesis dan dilanjutkan dengan analisis secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari indikator akses/infrastruktur, *skill/training*, dan *content/isi* informasi terhadap kesenjangan digital. Terdapat pengaruh kesenjangan digital terhadap penggunaan layanan *whistleblowing system* sebesar 69,4% yang mana termasuk dalam kategori sedang.

Kata Kunci : Kesenjangan Digital, *E-Government*, *Whistleblowing System*.

Pembimbing,

Dr. Katriza Imania, M.Si.
NIP. 196810221997022001



Mengetahui,
Ketua Jurusan



Dr. M. Nur Budhyanto, S.Sos., MPA.
NIP. 196911101994011001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat serta karunia-Nya lah peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh Kesenjangan Digital Terhadap Penggunaan Layanan *Whistleblowing system* (Studi Pada Pegawai Inspektorat Darah Provinsi Sumatera Selatan)” ini dengan baik. Shalawat beserta salam tidak lupa dicurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. yang telah menjadi penerang, membawa dari zaman kegelapan hingga zaman terang-benderang seperti saat ini.

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan kelulusan di Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sriwijaya. Peneliti tentunya mendapatkan bantuan oleh berbagai pihak dalam penyusunan skripsi ini agar dapat diselesaikan secara efektif dan efisien, sehingga bisa menjadi penelitian yang memberikan manfaat bagi orang lain. Ucapan terimakasih peneliti sampaikan kepada :

1. Nabi Muhammad SAW yang telah menyampaikan petunjuk atas kehidupan yang terang benderang.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE, IPU., ASEAN., Eng. Selaku Rektor Universitas Sriwijaya
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
4. Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA. Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
5. Ibu Dr. Katriza Imania, M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak membantu dalam memberikan arahan selama penelitian dan penyusunan skripsi ini.
6. Seluruh dosen jurusan ilmu administrasi publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Sriwijaya.
7. Bapak Ibu pegawai Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang telah membantu selama dilakukannya penelitian ini.
8. Kedua orang tua yakni Bapak Mustadi (Alm) dan Ibu Mujina yang telah memberikan dukungan, nasihat dan kasih sayang sedari lahir hingga saat ini khususnya selama peneliti menyelesaikan skripsi ini.
9. Seluruh anggota keluarga yang telah memberikan semangat serta dukungan selama peneliti menempuh pendidikan di bangku perkuliahan. Terkhusus saudara peneliti : Kak Dery dan Kak Abdullah.
10. Teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi Publik terkhusus kelas B indralaya angkatan 2019 yang telah kebersamai peneliti selama menempuh pendidikan di bangku perkuliahan

11. Semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung mendukung peneliti dalam penelitian dan penyusunan skripsi ini.

Tanpa dukungan pihak-pihak tersebut peneliti tidak mampu menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Semua usaha yang telah peneliti berikan dalam penelitian dan penulisan skripsi ini, namun tentunya tidak dapat terlepas dari kesalahan, maka dari itu peneliti menerima kritik dan saran yang bersifat membangun guna perbaikan diwaktu mendatang. Atas kerjasama dan perhatiannya, peneliti ucapkan terimakasih.

Indralaya, 11 Mei 2023

Dela Aprilia

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRACT	vi
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1. 1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Landasan Teori	11
2.2 Manajemen Pelayanan Publik	11
2.3 E-government	13
2.4 Kesenjangan digital	16
2.4.1 Pengertian Kesenjangan Digital	16
2.4.2 Dimensi Kesenjangan digital	17
2.5 Whistleblowing system	19

2.5.1 Pengertian Whistleblowing system	19
2.5.2 Penggunaan Whistleblowing system	22
2.5.3 Pengaruh Kesenjangan Digital Terhadap Penggunaan Layanan Whistleblowing system.	23
2.7 Penelitian Terdahulu.....	26
2.8 Hubungan Antar Variabel	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Definisi Konsep	37
3.3 Definisi Operasional.....	38
3.4 Jenis dan Sumber Data	39
3.5 Populasi dan Sampel	39
3.5.1 Populasi	39
3.5.2 Sampel	40
3.6 Teknik Pengumpulan Data	44
3.7 Teknik Analisis Data	46
3.7.1 Analisis Kuantitatif.....	46
3.7.2 Analisis Deskriptif.....	48
3.8 Pilot Study	48
3.9 Jadwal Penelitian.....	54
3.10 Sistematika Penulisan.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	56
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	56
4.2 Karakteristik Responden	59
4.3 Hasil Penelitian.....	69
4.3.1 Hasil Analisis Kuantitatif	69
4.3.2 Hasil Analisis Deskriptif.....	80
4.4 Pembahasan	85
BAB V PENUTUP.....	89

5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Laporan pengaduan masuk di Inspektorat tahun 2019-2022 (Triwulan II) ..5	5
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3 Definisi Operasional	38
Tabel 4 Tabel Komposisi Personil Berdasarkan Alokasi Dan Jenjang Pendidikannya	40
Tabel 5 Jumlah Sampel Penelitian	43
Tabel 6 Skala Likert	44
Tabel 7 Parameter Uji Validitas dalam Model Pengukuran PLS.....	47
Tabel 8 Jadwal Penelitian.....	54
Tabel 9 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kesenjangan Digital	64
Tabel 10 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Penggunaan WBS (Y)	67
Tabel 11 Loading Factor	71
Tabel 12 Hasil uji Average Variance Extracted (AVE).....	72
Tabel 13 Hasil Uji Cross Loading.....	73
Tabel 14 Hasil Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability.....	74
Tabel 15 Nilai R-Square dan R-Square Adjusted	75
Tabel 16 Path Coefficient	76
Tabel 17 T-Statistics	77
Tabel 18 Hasil Uji Hipotesis	78
Tabel 19 Matriks Temuan Penelitian	82

DAFTAR GAMBAR

Gambar

Gambar 1 Hambatan pelaksanaan e-government.....	15
Gambar 2 Hubungan Antar Variabel	32
Gambar 3 Rumus Penentuan Sampel.....	41
Gambar 4 Rumus Proportionate Stratified Random Sampling	42
Gambar 5 Struktur Jabatan Fungsional	57
Gambar 6 Struktur first order setelah uji coba	70

Grafik

Grafik 1 Responden Berdasarkan Jabatan.....	60
Grafik 2 Responden Berdasarkan Usia	61
Grafik 3 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Grafik 4 Responden berdasarkan jenjang pendidikan terakhir	63

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. *Loading Factor* Uji Coba Kuesioner
- Lampiran 2. *Cross Loading* Uji Coba Kuesioner
- Lampiran 3. *Loading Factor* Hasil Uji Coba Kuesioner
- Lampiran 4. Kuesioner
- Lampiran 5. Kartu Bimbingan Usulan Penelitian
- Lampiran 6. Kartu Bimbingan Skripsi
- Lampiran 7. Surat Tugas
- Lampiran 8. Lembar Revisi Seminar Proposal
- Lampiran 9. Surat Keputusan Skripsi
- Lampiran 10. Lembar Revisi Ujian Komprehensif

DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG

D3	: Diploma 3
IT	: <i>Information and Technology</i>
KPK RI	: Komisi Pemberantasan Korupsi Republik Indonesia
PBB	: Perserikatan Bangsa-Bangsa
SD	: Sekolah Dasar
SDGs	: <i>Sustainable Development Goals</i>
SDM	: Sumber Daya Manusia
SMP	: Sekolah Menengah Pertama
SMA	: Sekolah Menengah Atas
S1, S2, S3	: Strata 1, Strata 2, dan Strata 3
TIK	: Teknologi Informasi dan Komunikasi
TPK	: Tindak Pidana Korupsi
WBS	: <i>Whistleblowing system</i>

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pada tahun 2015 mendeklarasikan kebijakan pembangunan berkelanjutan yang termaksud dalam dokumen Tujuan Pembangunan Berkelanjutan (*Sustainable Development Goals/SDGs*). SDGs yang berisikan 17 landasan dengan 169 target pembangunan berkelanjutan di mana mulai berlaku pada tahun 2016 hingga 2030. Indonesia sebagai salah satu negara yang tergabung dalam pendeklarasian SDGs dengan wilayah yang luas, populasi besar yang belum merata, serta beberapa permasalahan ekonomi lainnya tentu memiliki tantangan dan hambatan yang cukup besar dalam melakukan perwujudan SDGs itu sendiri. Hal tersebut menunjukkan bahwa dibutuhkan transformasi dalam masyarakat yang lebih kompleks daripada sebelumnya.

Saat ini pemerintah Indonesia tengah gencarnya melakukan transformasi pada pemerintahan yang bersifat tradisional menuju pemerintahan berbasis elektronik dengan mengadopsi kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Sejalan dengan salah satu tujuan SDGs yang termuat pada poin ke 16 yakni “perdamaian, keadilan dan kelembagaan yang kokoh” yang secara spesifik memuat pembahasan mengenai penguatan institusi. Secara rinci terdapat target ke 6 yakni membangun institusi-institusi yang akuntabel dan transparan di semua level, juga target ke 7 yakni memastikan pengambilan keputusan yang responsif, inklusif, partisipatif dan representatif pada semua level. Pemerintahan berbasis elektronik dengan adopsi teknologi akan memudahkan pemerintah dalam menyampaikan transparansi dan akuntabilitas kerja sekaligus dapat memudahkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan pemerintah.

Perwujudan akan target tersebut dilakukan oleh pemerintah Indonesia dengan salah satunya yaitu adanya penerapan *e-government*.

The World Bank Group (dalam Novita, 2014) mendefinisikan *e-government* sebagai penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintahan dengan tujuan memiliki kemampuan untuk merubah hubungan antara masyarakat dengan lembaga pemerintahan. Yang mana untuk mencapai tujuan tersebut dilakukan adopsi penuh terhadap kemajuan digital yang ada saat ini. Mulai dari perbaikan alur birokrasi, fasilitas publik, hingga pelayanan publik yang diberikan mengalami banyak perubahan menuju era digitalisasi. Pelayanan yang berbasis *e-government* menerapkan pelayanan yang menggunakan teknologi dan komunikasi untuk menjawab tuntutan akan pelayanan yang bermutu dari masyarakatnya. Tentunya pelayanan yang bersih, adil, efektif, dan juga efisien dalam penerapannya.

Teknologi digunakan sebagai alat yang dapat mempermudah pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang bermutu sebagaimana diinginkan oleh masyarakatnya. Sebagai contohnya yang tengah gencar ditingkatkan oleh pemerintah di Indonesia saat ini ialah pelayanan pada bidang pengawasan yaitu Program *Whistleblowing system* (WBS). *Whistleblowing system* merupakan pengungkapan praktik ilegal, tidak bermoral atau melanggar hukum yang dilakukan oleh anggota organisasi terkait dengan adanya dugaan Tindak Pidana Korupsi (TPK) yang terjadi di dalam organisasi tempat mereka bekerja (Micelli dan Near dalam (Zarefar & Arfan, 2017). Pengungkapan dilakukan kepada seseorang atau organisasi lain sehingga memungkinkan dilakukan suatu tindakan.

WBS sudah diterapkan di beberapa negara seperti Amerika Serikat, Afrika Selatan, Kanada, Australia, Inggris, dan berbagai negara lainnya. WBS diterapkan

di Indonesia dengan mengadopsi teknologi, informasi dan komunikasi sebagai bentuk digitalisasi dalam sebuah pelayanan bidang pengawasan. Adopsi teknologi ini diharapkan dapat mewujudkan pelayanan pengawasan terhadap adanya dugaan tipikor di instansi pemerintahan menggunakan pelayanan yang secara aktif dan terpadu dan dapat diakses sepanjang waktu dan tanpa keterbatasan akan jarak. Teknologi juga diharapkan dapat meningkatkan keberhasilan terhadap penanganan pengaduan masyarakat serta memberikan perlindungan terhadap pelapor melalui fitur yang dapat merahasiakan identitas diri pelapor. Pemerintah Sering menghadapi tantangan dalam penerapan *e-government* diantaranya salah satunya adalah adanya kesenjangan digital dalam pelaksanaan layanan WBS.

Kesenjangan digital merupakan kesenjangan antara individu yang memiliki akses dan dapat memiliki kemampuan untuk menggunakan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dengan individu yang tidak memiliki kemampuan untuk menggunakannya (Hargitai, dkk. dalam Windasari & Surendo, 2011). Kesenjangan digital juga dilihat sebagai perbedaan dalam kemampuan mengakses TIK. Aspek utama yang difokuskan pada kesenjangan digital sendiri dapat dilihat berdasarkan akses, kemampuan yang dimiliki seseorang dalam mengelola teknologi, dan isi atau ketersediaan informasi terhadap teknologi yang ada. Semakin besar kemajuan dari digitalisasi di suatu wilayah maka akan semakin besar juga kemungkinan terhadap adanya kesenjangan digital itu sendiri. Adanya kesenjangan digital yang dapat mempengaruhi akses, penggunaan teknologi serta motivasi individu dalam menggunakan teknologi informasi memiliki dampak yang cukup serius dalam pencapaian organisasi terlepas dari sebaik apa teknologi yang dimiliki (Hadiyat, 2014).

Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan merupakan salah satu instansi bidang pengawasan pemerintah di Sumatera Selatan yang secara langsung bergerak di bawah Gubernur. Berdasarkan Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 12 Tahun 2021 tentang Tata Cara Penanganan Pengaduan Dalam Upaya Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan dijelaskan bahwa Inspektorat ditunjuk sebagai pengelola pengaduan hasil dari pelaporan yang terdapat pada *Whistleblowing system*. Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan bertugas menerima laporan adanya dugaan TPK menggunakan berbagai media, lalu mencatat dan mengadministrasikan, menelaah, menindaklanjuti, melakukan audit investigasi, memberikan rekomendasi kepada pimpinan, melakukan verifikasi, membuat laporan berkala, hingga memberikan jawaban atas pertanyaan tentang laporan yang diajukan oleh pelapor. *Whistleblowing system* yang berbasis teknologi digunakan sebagai perwujudan tugas pengawasan secara tidak langsung dan juga alat kontrol oleh Inspektorat untuk pengendalian TPK dengan dilakukannya pembuatan aplikasi WBS yang dapat diakses oleh masyarakat yang berada disekitaran Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Sumatera Selatan menjadi provinsi yang menyandang gelar Pilot Project Pertama untuk pelaksanaan *Whistleblowing system* Pidana Terintegrasi yang diberikan oleh KPK RI pada tahun 2021. Hal ini membuat Inspektorat sebagai pondasi utama dalam pelaksanaan WBS di Sumatera selatan memegang tanggung jawab yang cukup besar dalam keberhasilan pelaksanaan itu sendiri. Sebagai Pilot Project yang akan dijadikan contoh oleh daerah lainnya, sudah sepatutnya menunjukkan performa yang terbaik. Sebagai sebuah program, tentunya tidak sedikit permasalahan dan hambatan yang dihadapi dalam upaya pencapaian

tujuannya. Beberapa permasalahan yang dapat dilihat terhadap pelaksanaan WBS di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan terlihat pada tabel 1 berikut.

Tabel 1 Laporan pengaduan masuk di Inspektorat tahun 2019-2022 (Triwulan II)

NO	TAHUN	MELALUI SURAT MASUK (MANUAL)	MELALUI APLIKASI WBS	JUMLAH SELURUH LAPORAN	PERSEN PENGADUAN MELALUI WBS
1	2019	139	0	139	-
2	2020	163	0	163	-
3	2021	122	7	129	5,4 %
4	2022 (Triwulan II)	56	14	70	20 %

Sumber : Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan (2022) (Data Diolah Oleh Penulis)

Berdasarkan tabel 1 terlihat adanya kesenjangan yang cukup tinggi antara jumlah pengaduan yang masuk antara pengaduan secara manual dengan pengaduan melalui aplikasi WBS. Jumlah pengaduan tertinggi terdapat pada tahun 2020 sebanyak 163 pengaduan setelah mengalami peningkatan dari tahun 2019 yang hanya sebanyak 139 pengaduan, namun pada tahun 2021 pengaduan yang diterima mengalami penurunan menjadi 129 pengaduan diterima. Jika dilihat berdasarkan data yang ada, dimulai dari diterapkannya WBS sebagai sistem penanganan pengaduan yang berbasiskan kemajuan teknologi, pengaduan yang diterima Inspektorat mengalami penurunan, walaupun tidak secara drastis.

Terlihat bahwa pengaduan yang diterima melalui aplikasi WBS masih terbilang sedikit. Tahun 2021 misalnya, setelah Aplikasi WBS diterapkan pengaduan yang diterima hanya sebesar 5,4 persen dari jumlah 129 pengaduan yakni sebanyak 7 pengaduan. Begitu juga pada tahun 2022 (Triwulan II) pengaduan yang diterima melalui aplikasi WBS hanya sebesar 20 persen yakni sebanyak 14 pengaduan dari jumlah 70 pengaduan. Pada dasarnya memang terdapat peningkatan, namun jika dibandingkan dengan banyaknya jumlah

pengaduan yang dilakukan secara manual melalui surat masuk, hal ini masih belum sebanding bahkan dibidang belum dapat mengatasi penanganan pengaduan secara efektif yang merupakan salah satu dari tujuan adanya WBS di Inspektorat. Hal ini dapat diasumsikan bahwa penggunaan WBS masih belum maksimal dan masih belum begitu diminati oleh masyarakat dikarenakan masih kurangnya pemahaman terhadap teknologi dan akses teknologi yang terbatas sehingga masyarakat lebih memilih untuk melakukan pengaduan secara manual.

Keputusan Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan Terkait Pembentukan Tim Pengelola Penanganan Laporan Pengaduan dalam Upaya Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi Terintegrasi *Whistleblowing system* di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sumatera Selatan menunjuk 15 orang yang bertugas dalam tim pelaksana layanan WBS di Inspektorat. Namun, hanya sebanyak 4 orang diantaranya bertugas sebagai supervisor penelaah, verifikator, dan administrator yang memiliki kemampuan dalam mengelola sistem secara digital, sisanya menjalankan tugas secara langsung atau manual melalui dokumen cetak. Sehingga dapat dikatakan masih terdapat kekurangan SDM guna menjalankan sistem berbasis digital seperti WBS. Selain permasalahan SDM, kebutuhan akan jaringan SSL (*Secure Socket Layer*) sebagai jaringan utama dalam *running* dari aplikasi WBS belum terpenuhi dikarenakan ketersediaan anggaran serta pengelola sistem yang kompeten masih belum mencukupi untuk dilakukan pengadaan jaringan yang lebih canggih.

Ahmad (2019) dalam penelitiannya mengenai tantangan aplikasi Sekolah Pintar di Kawasan Timur Indonesia menjelaskan bahwa kendala utama dalam penerapan teknologi informasi pada dunia pendidikan ialah adanya kesenjangan digital, mulai dari akses terhadap teknologi yang minim dan *skill*/kemampuan

tenaga pendidik terhadap teknologi yang rendah. Penelitian lain yang dilakukan oleh Hadimulyo & Pratiwi (2021) terkait pengaruh kesenjangan digital terhadap kegagalan *e-government* melalui layanan Jakwir Cetem, menyatakan bahwa kesenjangan digital mampu mempengaruhi pelaksanaan *e-government*. Semakin tinggi tingkat kesenjangan digital maka semakin besar pengaruhnya terhadap pelaksanaan *e-government*. Dengan ini dapat dilihat bahwa pelaksanaan *e-government* dapat mengalami hambatan dikarenakan adanya kesenjangan digital termasuk dalam segi penggunaan *e-government* tersebut.

Uraian di atas memperlihatkan perlunya analisis terkait bagaimana pengaruh kesenjangan digital sebagai hambatan pelaksanaan *e-government* serta besaran pengaruhnya. Penelitian ini mencoba untuk melihat dan melakukan analisis terkait pengaruh kesenjangan digital terhadap penggunaan *Whistleblowing system* sebagai salah satu bentuk pelaksanaan *e-government* di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini menggunakan analisis berdasarkan pengaruh kesenjangan digital menurut Servon (2002) dimana kesenjangan digital dilihat berdasarkan indikator akses(*access*) yang dimiliki, kemampuan/*skill* terhadap teknologi serta ketersediaan informasi(*content*). Indikator tersebut akan dikaitkan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *Whistleblowing system* berdasarkan teori use behavioral yang dikemukakan oleh (Venkatesh dkk., 2003) dimana terdapat 3 dimensi yaitu *facilitating conditions*, *habit*, dan *behavioral intentions*.

Beberapa penelitian terdahulu terkait pengaruh kesenjangan digital sudah dilakukan oleh beberapa peneliti dengan menggunakan metode penelitian kualitatif seperti yang dilakukan oleh: Limilia & Prihandini (2018) dengan analisa menggunakan teori akses teknologi menurut Van Dijk; Limilia & Prasanti (2018)

dengan teori kesenjangan digital menurut Van Dijk; Fadilla (2020) dengan teori kesenjangan digital menurut servon; Hazizah & Rigianti (2021) dengan teori kesenjangan digital menurut Camacho; Sahabudin dkk. (2022) dengan teori kesenjangan digital menurut Servon. Beberapa penelitian tersebut berfokus pada bagaimana kesenjangan digital hadir dan menjadi persoalan di berbagai aspek kehidupan seperti pendidikan, gender, dan lain sebagainya. Selain itu beberapa penelitian lain dilakukan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan uji statistik dua atau lebih variabel penelitian terkait pengaruh kesenjangan digital terhadap objek penelitian seperti penelitian yang dilakukan oleh: Windasari & Surendo (2011) dengan analisa teori kesenjangan digital menurut Servon; Fajar (2021) dengan teori kesenjangan digital tingkat ketiga menurut Regnedda, Hadimulyo & Pratiwi (2021) dengan teori kesenjangan digital menurut Servon; Lawang dkk. (2021) dengan teori pendekatan konstruktivisme menurut Bourdieu. Selain itu, terdapat satu penelitian dengan menggunakan *mix-method* yaitu penelitian Abhipraya & Widodo (2021) dengan analisa teori kesenjangan digital menurut Camacho yang berfokus pada kesenjangan digital pada penggunaan media sosial.

Terdapat beberapa penelitian terkait kesenjangan digital menggunakan teori yang sama yaitu kesenjangan digital menurut Servon sebagai batasan masalah dan dasar analisa penelitiannya, namun beberapa penelitian juga menggunakan teori dan metode yang berbeda sesuai dengan permasalahan dan objek penelitiannya. Berdasarkan hal tersebut peneliti akan melakukan penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan melihat permasalahan yang ada pada lokus penelitian. Seperti yang telah dijelaskan, permasalahan yang ada terkait dengan adanya kesenjangan digital di Inspektorat dilihat dari adanya perbedaan yang

cukup signifikan dari jumlah pengaduan yang masuk antara pengaduan manual dan pengaduan secara digital, yang tentunya merupakan gambaran dari permasalahan pada penggunaan e-government di Inspektorat. Hal tersebut membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh Kesenjangan Digital Terhadap Penggunaan Layanan *Whistleblowing system* (Studi Pada Pegawai Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan)**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas dapat ditarik rumusan masalah yaitu :

1. Apakah terdapat pengaruh akses terhadap penggunaan *Whistleblowing system* di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan?
2. Apakah terdapat pengaruh *skill* terhadap penggunaan *Whistleblowing system* di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan?
3. Apakah ada pengaruh *content* terhadap penggunaan *Whistleblowing system* di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan?
4. Apakah ada pengaruh secara simultan kesenjangan digital terhadap penggunaan *Whistleblowing system* di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh akses terhadap penggunaan *Whistleblowing system* di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
2. Mengetahui pengaruh *skill* terhadap penggunaan *Whistleblowing system* di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

3. Mengetahui pengaruh antara *content* terhadap penggunaan *Whistleblowing system* di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
4. Mengetahui pengaruh secara simultan antara kesenjangan digital terhadap penggunaan *Whistleblowing system* di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan serta dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik khususnya bidang manajemen pelayanan.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Pemerintah

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi dalam peningkatan dan pengelolaan inovasi *Whistleblowing system* (WBS) melalui analisa penyebab kegagalan pelaksanaan program digital di lingkungan pemerintah khususnya pada Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan masyarakat di Provinsi Sumatera Selatan untuk mengurangi kesenjangan digital dan menambah pemahaman terhadap kegunaan *Whistleblowing system* dan juga cara penggunaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abhipraya, F. A., & Widodo, B. E. C. (2021). Kegagalan keterlibatan politik: dari kesenjangan digital menuju kesenjangan demokrasi. *Jurnal Politik Profetik*, 9(2), 260–277. <https://doi.org/10.24252/profetik.v9i2a5>
- Ahmad, N. K. (2019). Tantangan aplikasi sekolah pintar di kawasan timur Indonesia. *Inter Komunika : Jurnal Komunikasi*, 4(1), 44–57. <https://bit.ly/42x6VEY>
- Anandya, C. R., & Werastuti, D. (2020). Pengaruh *whistleblowing system*, budaya organisasi dan moralitas individu terhadap pencegahan fraud pada pt. pelabuhan indonesia iii (persero) benoa bali. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Humanika*, Vol.10(No.2), 185–194.
- Antari, N. P. B. W. (2020). Penguatan *whistleblowing system* di Indonesia(studi *whistleblowing system* di Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia (BPK RI)). *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik*, 5 (2), 158–167.
- Camacho, K. (2005). *Digital divide, multicultural perspectives on information societies*. C & F Edition.
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed*. Pustaka Pelajar.
- ESCAP/APCICT. (2010). *Akademi esensi teknologi informasi dan komunikasi untuk pimpinan pemerintahan*.
- Fadilla, N. (2020). Kesenjangan digital di era revolusi industri 4.0 dan hubungannya dengan perpustakaan sebagai penyedia informasi. *LIBRIA*, 12(1), 1–14. <http://dx.doi.org/10.22373/7674>
- Fajar, I. (2021). Kesenjangan digital tingkat ketiga pada pemuda pedesaan di Kabupaten Cianjur, Indonesia. *KOMUNIKA : Komunikasi dan Informatika*, 1(1). <https://doi.org/10.31504/komunika.v10i1.4260>
- Hadimulyo, C., & Pratiwi, P. H. (2021). Pengaruh kesenjangan digital terhadap kegagalan e-government melalui layanan jakwir cetem. *Jurnal Kajian Sosiologi*, 2(2). <https://doi.org/10.21831/dimensia.v10i2.47321>

- Hadiyat, Y. D. (2014). Kesenjangan digital di Indonesia (studi kasus di Kabupaten Wakatobi). *Jurnal Pekommas*, 17(2), 81–90. <https://doi.org/10.30818/jpkm.2014.1170203>
- Hazizah, Z., & Rigianti, H. A. (2021). Kesenjangan digital di kalangan guru SD dengan rentang usia 20-58 tahun di Kecamatan Rajabasa. *Jurnal Pendidikan Modern*, 07(1), 1–7. <https://doi.org/10.37471/jpm.v7i01.284>
- Kumorotomo, W. (2009). *Kegagalan penerapan e-government dan kegiatan tidak produktif dengan internet*. <http://Kumoro.Staff.Ugm.Ac.Id/Wp-Content/Uploads/2009/01/Kegagalan-Penerapan-Egov.Pdf>.
- Kurniawan, S. D., & Setyawan, A. A. (2019). Pengukuran kesenjangan digital di Banyumas untuk mengetahui kesiapan masyarakat dalam memanfaatkan smart city. *EDUSAINTEK*, 2(1), 308–314.
- Lawang, R. M. Z., Meilani, N. L., Puteri, B. P. T., & Ekoriano, M. (2021). Kesenjangan digital pada keluarga jawa di Kabupaten Wonosobo. *Jurnal Analisa Sosiologi*, 10(2). <https://doi.org/10.20961/jas.v10i2.50502>
- Limilia, P., & Prasanti, D. (2018). Perempuan dan kesenjangan digital di dalam keluarga. *Jurnal Humanisma: Journal of Gender Studies*, 2(1), 1–12. <http://dx.doi.org/10.30983/jh.v2i1.510>
- Limilia, P., & Prihandini, P. (2018). Perbedaan motif penggunaan internet antar gender sebagai bentuk baru kesenjangan digital. *Medium Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komunikasi Universitas Islam Riau*, 6(2), 1–14. [https://doi.org/10.25299/medium.2018.vol6\(2\).2003](https://doi.org/10.25299/medium.2018.vol6(2).2003)
- Marciano, B., Syam, A., & Ahmar, N. (2021). *Whistleblowing system dan pencegahan fraud: sebuah tinjauan literatur*. *Jurnal AKuntansi Berkelanjutan Indonesia*, Vol.4(No.3), 313–324.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen pelayanan publik*. CV Pustaka Setia.
- Novita, D. (2014). *Faktor-faktor penghambat pengembangan e-government: Studi kasus pemerintah Kota Palembang, Sumatera Selatan*. 4(1)(Eksplorasi Informatika), 43–52.
- Oktavianoor, R. (2019). *Dampak kondisi demografis terhadap kesenjangan digital di kalangan masyarakat rural*. Universitas Airlangga.
- Parks, P. J. (2013). *The digital divide*. Reference Point Press.

- Ristiani, I. Y. (2020). Manajemen pelayanan publik pada mall pelayanan publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(No.2), 165–178.
- Sahabudin, A., Saleh, N., & Rahmawati, R. (2022). Kesenjangan digital pada peserta pelatihan online pendamping produk halal. *Jurnal Teknik Informatika Dan Teknologi Informasi*, 2(2), 105–114. <https://doi.org/10.55606/jutiti.v2i2.431>
- Servon, L. J. (2002). *Bridging the digital divide: Technology, community, and public policy*. Blackwell Publishing.
- Siyoto, Dr. S., & Sodik, M. A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Syahrum, Drs., & Salim, Drs. (2014). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Citapustaka Media.
- Van Dijk, J. A. G. M. (2012). The evolution of the digital divide-the digital divide turns to inequality of skills and usage. *Digital Enlightenment Yearbook*, 57–75. <https://doi.org/10.3233/978-1-61499-057-4-57>
- Venkantesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: toward a unified view. 27(3), 425–478. <http://dx.doi.org/10.2307/30036540>
- Wahyuningtiyas, T. N., & Pramudyastuti, O. L. (2022). Optimalisasi *whistleblowing system* melalui peran *whistleblower* dalam pendeteksian tindakan fraud: Sebuah literature review. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Kesatuan*, 10 (2), 359–366. <https://doi.org/10.37641/jiakes.v10i1.1385>
- Windasari, I. P., & Surendo, K. (2011). Pengukuran kesenjangan digital di institusi pemerintah daerah (studi kasus: Pemerintah Kota Semarang). *Jurnal Sistem Komputer*, 1(2), 71–75.
- Zarefar, A., & Arfan, T. (2017). Efektivitas *whistleblowing system* internal. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis*, Vol.10(No.2), 25–33.