

**INOVASI PELAYANAN *WHISTLE BLOWING SYSTEM*
(WBS) SEBAGAI LAYANAN PENGADUAN KORUPSI
BERBASIS DIGITAL DI INSPEKTORAT DAERAH
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

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



Diajukan Oleh :

WULAN RAHMADINI

NIM. 07011282025077

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA
MARET 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN WHISTLE BLOWING SYSTEM
(WBS) SEBAGAI LAYANAN PENGADUAN KORUPSI
BERBASIS DIGITAL DI INSPEKTORAT DAERAH
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

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

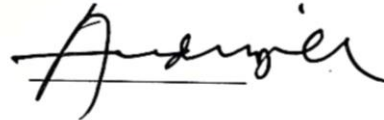
Oleh:

**WULAN RAHMADINI
NIM. 07011282025077**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 9 Maret 2024

Pembimbing

**Dr. Andy Alfatih, MPA.
NIP. 196024121990011001**



**Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Publik**



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

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN *WHISTLE BLOWING SYSTEM*
(WBS) SEBAGAI LAYANAN PENGADUAN KORUPSI
BERBASIS DIGITAL DI INSPEKTORAT DAERAH
PROVINSI SUMATERA SELATAN**

SKRIPSI

Oleh:

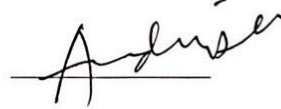
**WULAN RAHMADINI
NIM. 07011282025077**

**Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada 25 Maret 2024**

Pembimbing:

**Dr. Andy Alfatih, MPA.
NIP. 196024121990011001**

Tanda Tangan



Penguji:

**1. Junaidi, S.IP., M.Si.
NIP. 197603092008021009**

**2. Lisa Mandasari, S.IP., M.Si.
NIP. 198603272023212029**

Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI



**Prof. Dr. Alfitri, M.Si.
NIP. 196601221990031004**

**Ketua Jurusan
Administrasi Publik**



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

iii

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wulan Rahmadini

NIM : 07011282025077

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan bersungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan *Whistle Blowing System* (WBS) Sebagai Layanan Pengaduan Korupsi Berbasis Digital di 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,

Indonesia, 7 Maret 2024



Wulan Rahmadini

NIM. 07011282025077

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto:

“Kesuksesan bukanlah kunci dari kebahagiaan. Sebaliknya kebahagiaan adalah kunci dari kesuksesan.” - Bob Dylan

Skripsi ini dipersembahkan kepada:

1. Allah SWT
2. Orang tua saya, Suwoto dan Hernayati
3. Kakak saya, Nadia Fajriati
4. Adik saya, Dimas Nugroho
5. Keluarga besar saya
6. Dosen Pembimbing saya
7. Teman Seperjuangan
8. Almamater Kebanggan

ABSTRAK

INOVASI PELAYANAN *WHISTLE BLOWING SYSTEM* (WBS) SEBAGAI LAYANAN PENGADUAN KORUPSI BERBASIS DIGITAL DI INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN

By:

Wulan Rahmadini 07011282025077

Adanya aplikasi Whistle Blowing System ini sebagai salah satu inovasi yang memberikan peningkatan pada pelayanan pengaduan dugaan korupsi berbasis digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan melalui aplikasi Whistle Blowing System (WBS) di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan serta faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan teori inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers (1995) yang memiliki lima dimensi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode deskriptif kualitatif dan teknik pengumpulan data berupa wawancara mendalam, observasi lapangan dan studi dokumentasi. Hasil penelitian dari inovasi Whistle Blowing System (WBS) ini sudah diterapkan dengan baik, namun rendahnya SDM serta kurangnya fasilitas yang memadai menjadi faktor utama dalam penerapan aplikasi WBS ini. Pada dimensi keunggulan relatif sudah jelas mengenai manfaat dan kemudahan layanan, lalu dimensi kesesuaian sudah jelas mengenai regulasi serta standar dari aplikasi WBS ini lalu untuk dimensi kerumitan belum terlaksana dengan baik karena lamanya waktu penyelesaian dan pemahaman pada layanan WBS belum sesuai, sedangkan pada dimensi kemampuan diuji coba sudah jelas dapat digunakan sebagai perbandingan sebelum dan sesudah dan pada dimensi kemampuan diamati belum terlaksana dengan baik karena belum dapat dikatakan sebagai layanan alternatif baru.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik, SDGs, *Whistle Blowing System* (WBS)

Pembimbing:



Dr. Andy Alfatih, MPA.
NIP. 196024121990011001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Publik



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

ABSTRACT

INOVASI PELAYANAN *WHISTLE BLOWING SYSTEM* (WBS) SEBAGAI LAYANAN PENGADUAN KORUPSI BERBASIS DIGITAL DI INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN

By:

Wulan Rahmadini 07011282025077

The Whistle Blowing System app is one of the innovations that provides improvements to digital-based alleged corruption complaint services. The research aims to find out how the innovation of the service through the application of the Whistle Blowing System (WBS) in the District Inspectorate of South Sumatra Province and its inhibitory factors. This research uses the theory of innovation proposed by Everett M. Rogers (1995) which has five dimensions. The methods used in this research are qualitative descriptive methods and data collection techniques such as in-depth interviews, field observations and documentation studies. The research results of the Whistle Blowing System (WBS) innovation have been well implemented, but the low SDM and lack of adequate facilities are key factors in the implementation of this WBS application. In the dimensions of relative superiority is clear about the benefits and ease of service, then the dimension of conformity is obvious about the regulations and standards of this WBS application past for the complexity dimension is not implemented well because of the length of time completion and understanding on the WBS service is not appropriate, whereas in the dimension the ability tested is clearly usable as a comparison before and after and in the Dimension the ability to observe is not well implemented because it cannot be said as a new alternative service.

Keywords: Public Service Innovation, SDGs, Whistle Blowing System (WBS)

Pembimbing:



Dr. Andy Alfatih, MPA.
NIP. 196024121990011001

Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Publik



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

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis masih dapat menyelesaikan proposal skripsi dengan judul “Inovasi Pelayanan *Whistle Blowing System* (WBS) Sebagai Layanan Pengaduan Korupsi Berbasis Digital Di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan”. Proposal Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menempuh derajat S-1 Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Dalam melaksanakan penelitian, penulis menyadari banyak memperoleh bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang berkaitan dengan penyelesaian proposal ini. Sebagai tanda penghormatan dan terima kasih penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan nikmat kesehatan dan kesempatan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Penelitian ini dengan lancar.
2. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberi dukungan serta arahan kepada penulis.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
4. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA. selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Bapak Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.SI. selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
6. Bapak Dr. Andy Alfatih, MPA. sebagai Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan serta dukungan terkait proses penyusunan Skripsi.
7. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen, Staff dan Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang sudah membantu memperlancarkan proses Penyusunan Skripsi.
8. Pembimbing teknis dan seluruh pegawai Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang sudah banyak membantu dan memberikan pengalaman berharga kepada penulis.
9. Semua Pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu ikut serta membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung selama Penelitian hingga penyelesaian skripsi.

Atas segala perhatian dan kerjasamanya penulis ucapkan terima kasih. Semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi penulis dan Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan dalam menambah wawasan dan pengetahuan bersama.

Indralaya, 05 Maret 2024

Wulan Rahmadini
NIM. 07011282025077

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan.....	9
1.4 Manfaat.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.2 Definisi Inovasi	8
2.2.1 Jenis-Jenis Inovasi	10
2.2.2 Prinsip Inovasi	10
2.2.3 Karakteristik Inovasi.....	11
2.2.4 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Inovasi	13
2.3 Definisi Pelayanan Publik	13
2.3.1 Standar Pelayanan Publik	14
2.3.2 Indikator Pelayanan Publik.....	16
2.4 Pelayanan Publik Digital	17
2.4.1 Jenis- Jenis Pelayanan Publik Digital	17
2.5 Konsep WhistleBlowing System (WBS)	17
2.5.1 Pengaduan Korupsi	22
2.6 Teori Inovasi Pelayanan Publik.....	22
2.6.1 Teori Inovasi Everett M. Rogers.....	22
2.6.2 Teori Inovasi Hodgetts.....	24

2.6.3 Teori Inovasi Bloch	25
2.6.4 Teori Inovasi Stephen Robbins.....	25
2.7 Teori Inovasi Pelayanan Yang Digunakan	26
2.8 Kerangka Teori.....	27
2.9 Kerangka Pemikiran	29
2.10 Hipotesis Deskriptif.....	31
2.11 Penelitian Terdahulu	31
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1. Desain Penelitian	38
3.2 Definisi Konsep.....	38
3.3. Fokus Penelitian	39
3.4 Unit Analisis Dan Unit Observasi	41
3.5 Informan	41
3.5.1 Kriteria Informan	42
3.5.2 Key Informan.....	42
3.6 Data Dan Sumber Data.....	42
3.6.1 Data.....	42
3.6.2 Sumber Data	43
3.7 Teknik Pengumpulan Data	43
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	45
3.9 Teknik Analisis Data	46
3.10 Sistematika Penulisan.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum	34
4.1.1 Sejarah Singkat Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan ...	34
4.1.2 Visi Dan Misi Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan	37
4.1.3 Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Sumsel.....	38
4.1.4 Struktur Organisasi Kantor Inspektorat Daerah Provinsi Sumsel	42
4.2 Informan Penelitian	44
4.3 Hasil.....	44
4.3.1 Keunggulan Relatif.....	59
1. Manfaat Layanan	59
2. Kemudahan Layanan	61
4.3.2 Kesesuaian	63
3. Berpedoman Pada Regulasi	63

4. Sesuai Standar dan Karakteristik	65
4.3.3 Kerumitan	67
5. Waktu Penyelesaian	67
6. Pemahaman Menggunakan Layanan	69
4.3.4 Kemampuan Diuji Coba	71
7. Digunakan Sebagai Perbandingan	71
8. Memiliki Karakteristik dan Keunggulan	73
4.3.5 Kemampuan Diamati	75
9. Sebagai Layanan Alternatif Baru.....	75
4.4. Pembahasan	77
BAB V PENUTUP	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Pengaduan Melalui Website WBS	5
Tabel 2.1 Alasan Pemilihan Judul.....	7
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3.2 Variabel Fokus Penelitian	39
Tabel 3.3 Informan Penelitian.....	44
Tabel 4.1 Manfaat Layanan.....	60
Tabel 4.2 Kemudahan Layanan.....	62
Tabel 4.3 Berpedoman Pada Regulasi	64
Tabel 4.4 Sesuai Pedoman dan Karakteristik.....	65
Tabel 4.5 Waktu Penyelesaian	67
Tabel 4.6 Pemahaman Menggunakan Layanan	69
Tabel 4.7 Digunakan Sebagai Perbandingan	72
Tabel 4.8 Memiliki Karakteristik dan Keunggulan.....	74
Tabel 4.9 Sebagai Alternatif Baru.....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Informasi WBS.....	19
Gambar 2.1 Tampilan Aplikasi WBS	20
Gambar 3.1 Tampilan website Provinsi Sumsel	20
Gambar 4.1 Tampilan website Prov Sumsel	21
Gambar 5.1 Alur Pemikiran	30
Gambar 6.1 Struktur Organisasi Inpektorat Daerah Provinsi SUMSEL.....	43

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	84
Lampiran 2 SK Pembimbing Skripsi	86
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian.....	87
Lampiran 4 Surat Balasan Izin Penelitian dari Kantor.....	88
Lampiran 5 Kartu Bimbingan Skripsi	89
Lampiran 6 Validasi Plagiat Skripsi	90
Lampiran 7 Form Perbaikan Ujian Skripsi	91
Lampiran 8 matriks kompre	93
Lampiran 9 Dokumentasi Wawancara	94

DAFTAR ISTILAH, SINGKATAN DAN LAMBANG

IPK	: Indeks Persepsi Korupsi
IRSUS	: Inspektur Pembantu Khusus
IRDATU	: Inspektur Daerah Pembantu
OPD	: Organisasi Perangkat Daerah
Pergub	: Peraturan Gubernur
Permendagri	: Peraturan Dalam Negeri
PFA	: Pejabat Fungsional Auditor
PKPT	: Program Kerja Pengawasan Tahunan
SDGs	: Sustainable Development Goals
SK	: Surat Keputusan
SPIP	: Sistem Pengendalian Internal Pemerintah
WBS	: Whistle Blowing System

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era modern sekarang, pelayanan public (*public services*) menjadi topik utama yang digunakan sebagai tolak ukur kinerja pemerintah terhadap pelayanan yang diterima. Ini karena masyarakat sebagai penerima layanan dapat secara langsung menilai kinerja dan responsivitas pegawai. Menurut Rasyid (1998:69) mengemukakan definisi dari pelayanan public yaitu sebagai penyediaan layanan kepada individu yang mempunyai kepentingan pada suatu organisasi sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) dan tata cara yang telah ditetapkan. Moenir (2008:27) menyatakan bahwa pelayanan publik terdiri dari kumpulan tindakan yang dilakukan secara konsisten dalam kehidupan masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat, yang tentunya menginginkan pelayanan prima sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Di era digitalisasi sekarang pemberian layanan kepada masyarakat sering disebut dengan reformasi birokrasi, yaitu adanya perubahan dalam tata cara pemberian layanan (birokrasi) dari manual menuju digital atau berbasis aplikasi. Salah satu solusi dalam mempercepat pelayanan yaitu dengan melakukan inovasi.

Inovasi adalah penciptaan hal baru, ide baru yang menjadi landasan terjadinya perubahan dalam organisasi. Istilah inovasi sendiri pertama kali diperkenalkan oleh Schumpeter (1934) yakni kata inovasi atau *innovation* berasal dari bahasa Inggris, yaitu *to innovate* yang artinya membuat perubahan atau memperkenalkan sesuatu yang baru. Inovasi dapat diartikan sebagai suatu proses

kegiatan atau pemikiran manusia untuk menemukan sesuatu yang baru yang berkaitan dengan input, proses, dan output, serta dapat memberikan manfaat dalam kehidupan manusia. Trott (2009) menyatakan inovasi merupakan pemikiran ide atau pusat aktivitas dari setiap perusahaan maupun instansi yang memiliki peran penting dalam keberlangsungan perusahaan instansi itu sendiri dengan memanajemen semua aktivitasnya seperti pencetusan ide baru, pengembangan teknologi dan informasi, serta pengembangan produk baru.

Menurut Drucker (2012) Inovasi merupakan alat spesifik bagi Perusahaan, dimana dengan adanya inovasi dapat memanfaatkan perubahan yang terjadi sebagai kesempatan untuk menciptakan produk baru yang berbeda dari pesaing lainnya. Dengan adanya inovasi pelayanan publik dapat menjadi keuntungan serta dapat dikembangkan menjadi salah satu *icon* yang menunjukkan karakter dari instansi itu sendiri sehingga dapat meningkatkan mutu dan kinerja dari instansi tersebut.

Terciptanya inovasi pada suatu layanan dikarenakan layanan tersebut sudah tidak memenuhi kriteria layanan pada era sekarang, seperti kurangnya teknologi yang digunakan dan biasanya layanan tersebut sudah tidak menarik dan efisien lagi untuk digunakan. Oleh sebab itu di era reformasi sekarang, layanan publik harus memiliki setidaknya delapan (8) indikator sesuai dengan prinsip *good governance*, yakni: (1) efisien, (2) akuntabel, (3) transparan, (4) responsif, (5) berfokus pada orientasi, (6) partisipasi, (7) daya tanggap dan (8) sesuai dengan aturan hukum. Namun, harapan ini seringkali bertolak belakang dengan kenyataan yang ada di kehidupan era sekarang, pelayanan publik seringkali tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat mulai dari birokrasinya yang lama, berbelit-belit, dan tidak sistematis. Oleh sebab itu dengan adanya perkembangan

teknologi dan informasi di zaman modern ini, setiap instansi dan perusahaan saling bersaing untuk mulai memperbaiki pelayanannya salah satunya dengan menerapkan inovasi pada layanannya. Inovasi ini dapat berbentuk penciptaan ide produk baru, perbaikan produk lama ke digital maupun penggabungan produk satu dengan lainnya. Hal ini dianggap sebagai salah satu solusi efektif dalam meningkatkan mutu layanan.

Seiring dengan perkembangan serta industri global, Pembangunan berkelanjutan atau *Sustainable Development Goals (SDGs)* merupakan pembangunan yang memenuhi kebutuhan hidup masa sekarang dengan mempertimbangkan pemenuhan kebutuhan hidup dimasa mendatang. Sesuai dengan konsep SDGs terdapat 17 *point global goals* yang telah disebutkan salah satunya yaitu point 9 tentang *Industry, Innovation and Infrastructure*. Dimana pada *point 9* ini sangat cocok dengan penelitian yang saya teliti yaitu mengenai inovasi. Inovasi sendiri sangat dibutuhkan oleh organisasi sebagai perubahan industri berkelanjutan serta perbaikan infrastruktur menuju lebih baik, lebih optimal dan lebih efektif ke depannya.

Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai salah satu dari banyaknya instansi pemerintahan di Kota Palembang yang telah menjalankan inovasi pada pelayanannya. Salah satu contoh program inovasinya yaitu *WhistleBlowing System (WBS)*. *Whistleblowing System (WBS)* merupakan *website* atau aplikasi yang digunakan Inspektorat dalam menerima laporan dan pengaduan dugaan korupsi baik itu telah terjadi atau masih menjadi isu yang dapat melibatkan Pejabat maupun aparaturnya Pemerintah itu sendiri. *Whistleblowing System (WBS)* dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Selatan Nomor 14

Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sumatera Selatan. Mekanisme penggunaannya yaitu pelapor mengirim hasil laporan dugaan korupsi melalui *email* ataupun kontak yang telah tertera di *website* resmi Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

Seperti kita ketahui, Korupsi sering sekali terjadi dan dianggap sebagai budaya dimasyarakat. Banyaknya kasus korupsi yang terjadi sangat merugikan negara maupun organisasi terkait. Di Sumatera Selatan sendiri tingkat korupsi masih sangat tinggi. Berdasarkan data Indeks Persepsi Korupsi (IPK) di Sumatera Selatan tahun 2021 mencapai 30 kasus. Melihat masih tingginya kasus korupsi di Sumatera Selatan menandakan bahwa tingkat korupsi harus dapat ditangani. Berbagai upaya yang telah dilakukan Pemerintahan Provinsi Sumsel dalam menangani kasus korupsi terutama di Kota Palembang ialah dengan memperbaiki, memperbarui pelayanan mengenai korupsi. Oleh karena itu Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai pengawas tingkat Provinsi telah menjalankan inovasi pada pelayanannya yaitu pelayanan *Whistleblowing System* (WBS).

Website Whistleblowing System (WBS) ini dibuat sebagai upaya penerimaan informasi terkait adanya penyimpangan tindak pidana korupsi oleh pejabat maupun pegawai di lingkungan pemerintah daerah secara tertutup sehingga dapat melindungi identitas pelapor. Untuk identitas pelapor sendiri dipastikan data yang dilaporkan akan aman dan rahasia karena data tersebut tidak bisa diakses secara umum hanya tim penyelenggara saja yang dapat meninjau laporan tersebut. Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan sendiri ditunjuk sebagai pengawas *website Whistleblowing System* (WBS) telah memberikan layanan dengan melakukan berbagai tindakan seperti melakukan sosialisasi, pengenalan dan *update*

info mealui saluran *platform* media *Instagram* sebagai penunjang informasi secara digital.

Dengan adanya *website Whistleblowing System (WBS)* ini sebagai salah satu inovasi pelayanan pengaduan korupsi yang dijalankan oleh inspektorat daerah provinsi sumsel. Selain *Whistleblowing System* terdapat inovasi lain juga yang menangani layanan pengaduan yang ada di Inspektorat Daerah Provinsi Sumsel yaitu: Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG) dan Saber Pungli. Dari ketiga inovasi yang ada memang tidak semuanya berjalan dengan efektif hanya beberapa *persentase* saja pengguna layanan tersebut. Berikut jumlah laporan pengaduan masuk melalui website WBS sebagai berikut:

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Pengaduan Melalui Website WBS

No	Tahun	Melalui Website WBS
1.	2021	129
2.	2022	70
3.	2023	246

Sumber: Laporan Triwulan Inspektorat Daerah Provinsi Sumsel Tahun 2023 (data diolah oleh penulis)

Berdasarkan tabel di atas jumlah pengaduan tertinggi terdapat pada tahun 2023 sebanyak 246 pengaduan dimana website WBS pada tahun ini sangat aktif diakses oleh pelapor. Namun pada tahun 2021 pengaduan yang diterima mengalami penurunan menjadi 129 pengaduan diterima dan pada tahun 2022 pengaduan yang diterima juga mengalami penurunan dari 2 tahun sebelumnya yaitu sebanyak 70 pengaduan.

Merujuk dari data laporan pengaduan triwulan diatas, Adanya layanan *WhistleBlowing System* (WBS) ini dianggap belum efektif dan belum menjadi solusi alternatif bagi pelaporan dugaan korupsi. Alasannya akan diuraikan sebagai berikut:

1. Rendahnya Kinerja Tim (WBS) Dalam Menangani Laporan Pengaduan.
2. Kurangnya SDM Dalam Menindaklanjuti Laporan Pengaduan Korupsi.
3. Kurangnya Fasilitas Sarana Dan Prasarana Yang Mendukung.

Dari ketiga alasan tersebut akan diuraikan seperti dibawah ini:

1. Rendahnya Kinerja Tim (WBS) Dalam Menangani Laporan Pengaduan.

Berdasarkan SK-Kepala Inspektur SUMSEL tentang pembentukan tim pengelolaan pengaduan WBS yang telah dibagi sesuai tugas masing-masing tidak sesuai dengan kenyataan dilapangan, karena dari 13 anggota tim yang ada hanya sebagian anggota saja yaitu 7 orang yang mampu dan memahami mengenai mekanisme pengaduan WBS itu sendiri. Oleh karena itu perlunya peningkatan mutu kinerja pegawai yang dapat dilakukan dengan pelatihan program WBS maupun pelaksanaan DIKLAT pada tim pengelolaan WBS.

2. Kurangnya SDM Dalam Menindaklanjuti Laporan Pengaduan Korupsi.

Berdasarkan laporan triwulan pada tabel 1 diatas, dapat dilihat dari kurun waktu 3 tahun yakni 2021 sampai 2023 laporan pengaduan korupsi semakin meningkat, hal ini dikarenakan kurangnya SDM dalam menindaklanjuti laporan pengaduan. Dari 246 laporan yang masuk, baru 17 laporan saja yang baru ditindaklanjuti, karena kurangnya pegawai/ auditor yang terlibat dalam menindaklanjuti laporan. Hal ini

dapat diantisipasi dengan pemberian informasi dengan melakukan sosialisasi publik melalui *social media* yang dapat diakses disemua perangkat lunak.

3. Kurangnya Fasilitas Sarana Dan Prasarana Yang Mendukung.

Berdasarkan kenyataan dilapangan, fasilitas sarana dan prasarana memang masih belum mendukung. Contohnya tidak adanya ruangan bagi tim pengelola wbs sehingga jarang sekali diadakan agenda pertemuan yang membuat komunikasi dan pengerjaan laporan sering tertunda, lalu media elektronik seperti *computer* dan printer tidak mendukung yang membuat running website WBS menjadi lama dan mengganggu kelancaran website WBS itu sendiri.

Tabel 2.1 Alasan Pemilihan Judul

No	Bentuk Kesadaran	Keterangan
1.	Rendahnya kinerja Tim (WBS) dalam menangani laporan pengaduan.	Hanya Sebagian anggota saja yaitu 4 orang yang mampu dan memahami mengenai mekanisme pengaduan WBS itu sendiri.
2.	Kurangnya SDM dalam menindaklanjuti laporan pengaduan korupsi.	Kurangnya pegawai/auditor yang terlibat dalam menindaklanjuti laporan, sehingga lamanya waktu penyelesaian pemeriksaan satu laporan pengaduan.

3.	Kurangnya fasilitas sarana dan prasarana yang mendukung.	Contohnya tidak adanya ruangan bagi tim pengelola wbs sehingga jarang sekali diadakan agenda pertemuan, lalu media elektronik seperti <i>computer</i> dan printer tidak mendukung yang membuat running website WBS menjadi lama dan mengganggu kelancaran website WBS itu sendiri.
----	--	--

Dengan merujuk pada alasan yang telah diuraikan diatas, penulis ingin melihat apakah dengan adanya penerapan inovasi *whistleblowing system* (WBS) ini dapat meningkatkan mutu pelayanan serta apakah inovasi tersebut berhasil atau gagal. Maka dari itu penulis tertarik untuk melakukan penelitian terhadap penerapan “**INOVASI PELAYANAN *WHISTLE BLOWING SYSTEM* (WBS) SEBAGAI LAYANAN PENGADUAN KORUPSI BERBASIS DIGITAL DI INSPEKTORAT DAERAH PROVINSI SUMATERA SELATAN**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena-fenomena yang telah diuraikan pada latar belakang, maka dirumuskanlah masalah penelitian sebagai berikut :

1. Bagaimana Inovasi Pelayanan *Whistle Blowing System* (WBS) Sebagai Layanan Pengaduan Korupsi Berbasis Digital Di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan?
2. Faktor-faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi Inovasi Pelayanan *Whistle Blowing System* (WBS) Sebagai Layanan Pengaduan Korupsi Berbasis Digital Di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini mempunyai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Bagaimana Inovasi Pelayanan *Whistle Blowing System* (WBS) Sebagai Layanan Pengaduan Korupsi Berbasis Digital Di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
2. Untuk Mengetahui Faktor-faktor Apa Saja Yang Mempengaruhi Inovasi Pelayanan *Whistle Blowing System* (WBS) Sebagai Layanan Pengaduan Korupsi Berbasis Digital Di Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan

1.4 Manfaat

1.4.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan, pemahaman dan wawasan dalam lingkup administrasi publik dan bidang manajemen pelayanan mengenai layanan pengaduan dugaan korupsi.

1.4.2 Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi dalam peningkatan dan pengelolaan inovasi Whistleblowing System (WBS) sebagai layanan pengaduan korupsi bagi Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber buku dan jurnal

- Adyawardman. (2021). *The Challenges of Public Innovation : Insights From Risk Governance in Batang Regency*. Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik, 25(1), 1–24.
- Alfiyah, N. I. (2019). *Pengaruh Penerapan E-Government Pada Pembangunan Smart City Di Kabupaten Sumenep*. Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik, 1(2), 89
- 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
- Astuti, Y. & Utomo, H (2021). *Inovasi Aplikasi “Telunjuk Sakti” dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri*. Jurnal Mahasiswa Wacana Publik. Vol. 1, No.2 (2021)
- Efendi, K., Tumija, Handayani, N., & Rifai, M. (2022). *Model Inovasi Pelayanan Publik di Kabupaten Sragen Provinsi Jawa Tengah*. Jurnal Media Birokrasi, 4(1), 45-67
- Fitri, S. A., & Pradana, G. W. (2022). *Inovasi Pelayanan E-Ktp Oleh Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Studi Kasus Mall Pelayanan Publik Kabupaten Bangkalan)*. Publika, 835-850.
- Hapsari, A., Guntur, M., & Rukmana, N. S. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros*. Jurnal Administrasi Publik, 17(2), 283-304.
- Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan (2021). *Perubahan Rencana Strategis (RENSTRA) Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan Tahun 2019-2023*. Palembang

- Kartini, N. M., Mahsyar, A., & Ma'ruf, A. (2020). *Inovasi Pelayanan Publik Papa Sehat Di SDN 81 Kalukubodo Kabupaten Takalar*. Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP), 1(3), 921-934.
- Marciano, B., Syam, A., & Ahmar, N. (2021). *Penerapan Pengendalian Internal Terhadap Kecurangan: Sebuah Literatur Review*. Jurnal Akuntansi Berkelanjutan Indonesia, Vol. 20 NO.2 (2021)
- Maysara, & As'ari, H. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Aplikasi Potensi Investasi (SIAPI) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Dumai*. Jurnal Manajemen dan Ilmu Administrasi Publik, 3(3), 215-226.
- Pratomo, A. A. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik dalam Mendukung Reformasi Birokrasi di Era Masyarakat Reformasi*. Media Administrasi, 3(1), 42-49
- Ray, Raymundus, I. (2020). *Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Sistem Check-In dan Boarding Pass pada PT KAI DAOP I Jakarta (Studi Kasus Layanan Check In dan Boarding Pass di Stasiun Senen Jakarta)*. Jurnal Inovasi Publik. Vol. 2 No.1 (2020)
- Saharuddin, E., & Suryani, D.A. (2020) *Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan "Keluar Bersama: Daftar 1 Dapat 5" di Kecamatan Danurejan Kota Yogyakarta*. Jurnal Administrasi Publik Kolaborasi, 6(1), 34-51
- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeiny, R. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda*. EJurnal Pemerintahan Integratif, 7(1), 11–20.
- Solong, A. . ., & Muliadi, M. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik*. Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik, 10(2), 76–86.
- Tiranika, U., & Maesaroh (2020). *Inovasi Pelayanan Superone (Surat Pengantar Online) Di Kecamatan Candisari Kota Semarang*. Jurnal Administrasi Publik, Vol 2(No.2), 160-173.

Wijaya, A. P. (2020). Inovasi Gerbang layanan Informasi Terpadu dan Terintegrasi (gayatri) di Dinas Kesehatan Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Kota Mojokerto. Vol 10 no, 1137–1150

Sumber perundang-undangan

Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 02 Tahun 2020 Tentang Tupoksi dan Fungsi Inspektorat Daerah Provinsi Sumatera Selatan

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 08 Tahun 2023 tentang pengelolaan pengaduan dilingkungan pemerintahan

Surat Keputusan Kepala Inspektur Sumatera Selatan Nomor 800/ 38/KPTS/ ITDAPROV.5 Tahun 2023 Tentang Standar Operasional Prosedur Unit WBS.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik