

ARTIKEL

Penerapan *E-Government* Melalui *Whistleblowing System* (WBS) Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kabupaten Bulukumba

E-Government Implementation Through Whistleblowing System (WBS) In Supervision Of Government Implementation In Bulukumba Regency

OPEN ACCESS

Citation: Irpan Badawi, A., & Prawitno, A. (2022). Penerapan *E-Government* Melalui *Whistleblowing System* (WBS) Dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Di Kabupaten Bulukumba. *Matra Pembaruan*. 6(1), 69-81

Received: January 17, 2022

Accepted: May 30, 2022

Published: May 31, 2022

© The Author(s)



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

Kata Kunci: Bulukumba, *E-Government*, Pemerintahan, Pengawasan, *Whistleblowing System*.

Keywords: *Bulukumba, E-Government, Governance, Supervision, Whistleblowing System.*

Andi Irpan Badawi ^{1*}, Ashar Prawitno ²

¹Mahasiswa Departemen Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin

²Dosen Departemen Ilmu Pemerintahan Universitas Hasanuddin

✉ andiirpanbadawi@gmail.com

Abstrak: Maraknya kecurangan dan pelanggaran yang terjadi menunjukkan sebuah kondisi yang memprihatinkan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia, khususnya sektor pelayanan publik. Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah salah satunya dengan penerapan *e-Government* melalui *whistleblowing system* (WBS). Maka dari itu, tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-Government* melalui WBS dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Bulukumba. Adapun metode penelitian ini berupa penelitian kualitatif untuk mengungkapkan data secara deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-Government* melalui WBS di Kabupaten Bulukumba belum terlaksana dengan optimal. Hal tersebut dapat diatasi dengan memperhatikan faktor-faktor yang menentukan kesuksesan penerapan *e-Government*, yaitu *support*, *capacity*, dan *value* guna mewujudkan penyelenggaraan *e-Government* secara maksimal.

Abstract: *The increase in vulnerabilities and violations demonstrates a concerning state of implementation in Indonesia, particularly in the public sector. The government has made numerous efforts, one of which is the implementation of e-Government through the Whistleblowing System (WBS). As a result, the goal of this research was to determine how the implementation of e-Government through WBS in supervising government administration in Bulukumba Regency. Therefore, the research method is qualitative research in order to reveal the data descriptively. According to the findings, the implementation of e-Government through WBS in Bulukumba Regency was not done optimally. This can be overcome by taking into account several factors that determine the success of e-government implementation, such as support, capacity, and value, in order to achieve optimal e-Government implementation.*

I. Pendahuluan

Pemerintah pada awalnya berfungsi untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam masyarakat sehingga masyarakat dapat menjalankan kehidupan dengan baik, namun seiring dengan perkembangan masyarakat modern yang ditandai dengan meningkatnya kebutuhan, kemudian peran dan fungsi pemerintah tersebut berubah dan menyesuaikan terhadap pola hidup baru masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, [Onsu et al. \(2019\)](#), berpendapat bahwa fungsi pemerintah di era sekarang diharapkan mampu mengarahkan penyelenggaraan pemerintahan menjadi lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Menurut [Hariadi et al. \(2021\)](#), adapun fungsi pemerintah yang kemudian dibagi ke dalam tiga (3) bagian, yaitu fungsi pengaturan, fungsi pemberdayaan, dan fungsi pelayanan.

Fungsi pelayanan sebagai salah satu indikator utama bagi pemerintah dalam menjalankan tugasnya pada hakekatnya dimaksudkan dalam konteks pelayanan kepada masyarakat. Jadi, pada dasarnya fungsi pelayanan tersebut merupakan usaha yang dilakukan dalam rangka pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh penyelenggara negara ([Endah, 2018](#)). [Prasetia \(2019\)](#) juga menyatakan bahwa kehadiran pemerintah bukan hanya untuk melayani diri sendiri, tetapi juga untuk melayani masyarakat. Hal tersebut diharapkan dapat menciptakan kondisi di mana masyarakat akan meletakkan harapan penuh kepada pemerintah dalam menjalankan tugasnya demi mencapai tujuan bersama.

Selain itu, pemerintah diwajibkan menyediakan pelayanan yang prima bagi masyarakat agar tidak berakibat pada turunnya kepercayaan masyarakat kepada kinerja pemerintah yang berbasis pelayanan ([Prastowo, 2020](#)). Sebagaimana yang termaktub dalam Pasal 1 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 yang menyebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rancangan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Oleh sebab itu, di *era New Public Service* seharusnya pelayanan publik lebih responsif karena akan langsung terpantau secara transparan oleh masyarakat, namun tidak dapat dimungkiri bahwa pelayanan publik di Indonesia masih banyak mengalami hambatan dan tantangan utamanya dalam hal kualitas pelayanan ([Mohi & Mahmud, 2018](#)) dan menimbulkan ketidakpuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan yang menandakan masih jauhnya pelayanan publik dari prinsip-prinsip pemerintahan yang ideal ([Sumirah et al., 2021](#)). Selain itu, maraknya indikasi-indikasi penyimpangan yang dijumpai dalam pelayanan publik, seperti kasus korupsi dan lainnya.

Sebut saja kasus korupsi Jiwasraya yang merupakan praktik korupsi pada sektor pelayanan publik yang disinyalir sebagai salah satu kasus korupsi terbesar di Indonesia sepanjang sejarah yang telah merugikan negara lebih dari Rp. 13,7 Triliun. PT. Asuransi Jiwasraya sendiri merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menawarkan pelayanan pada asuransi untuk kesehatan, pendidikan, pensiun, kecelakaan, dan juga asuransi jiwa. Disebutkan bahwa PT. Jiwasraya melakukan rekayasa laporan keuangan, sehingga berdampak pada minimnya transparansi kepada masyarakat dan juga negara ([Tamtomo, 2020](#)).

Di sisi lain, Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) pada tahun 2019 juga mengungkapkan bahwa selama periode 2004-2018 tindak pidana korupsi yang ditangani KPK melibatkan 70 % pejabat publik dan anggota legislatif. Tingginya kasus korupsi tersebut terjadi karena penyimpangan pelayanan publik kepada masyarakat. Adapun jenis penyimpangan pelayanan publik yang sering terjadi adalah penyimpangan prosedur pelayanan, tidak memberikan pelayanan dan melakukan penundaan dengan waktu yang lama, penyalahgunaan wewenang, permintaan uang, barang dan jasa serta adanya tindakan diskriminasi ([Siadari, 2020](#)).

Bahkan, berdasarkan hasil riset oleh [Suyatna \(2020\)](#) bahwasanya tindak pidana korupsi dilakukan sebagian besar oleh kepala daerah juga semakin merajalela. Menurut [Firdaus \(2020\)](#), mengungkapkan bahwa tindakan korupsi di Indonesia dari tahun-tahun dianggap semakin meningkat. Berdasarkan survei oleh Lembaga Survei Indonesia (LSI) tahun 2020 bahwa 45,6 persen masyarakat menyatakan sepakat bahwa korupsi di Indonesia meningkat dari dua (2) tahun terakhir.

Kasus-kasus penyimpangan di atas menunjukkan sebuah kondisi yang memprihatinkan dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia, khususnya sektor pelayanan publik. Oleh karena itu, berbagai upaya pun dilakukan oleh pemerintah dalam menanggulangi hal tersebut. Salah satunya adalah mengubah tata kelola sistem pemerintahan yang masih konvensional menjadi tata kelola sistem yang menerapkan teknologi informasi (IT), di mana dalam sistem pemerintahan disebut sebagai *e-Government*. *E-Government* merupakan sebuah sistem terintegrasi dengan menggunakan media teknologi informasi dalam pelaksanaannya (Somantri & Hasta, 2017). Kemajuan teknologi dan informasi dalam *e-Government* telah mempengaruhi pola manajemen dalam penyelenggaraan pemerintahan (Sugiono, 2021), baik dalam hubungannya antar institusi pemerintahan (*Government to Governments*), masyarakat (*Government to Citizens*), dunia usaha (*Government to Business*), dan pegawai/karyawan (*Government to Employees*) (Rahmatullah, 2021).

Kebijakan dan strategi tersebut telah diatur dalam Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* di seluruh jajaran pemerintahan secara menyeluruh. Penggunaan teknologi informasi dalam *e-Government* menjanjikan efisiensi dan efektivitas, transparansi, penyampaian informasi lebih cepat, jangkauan secara global, dan meningkatkan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik (Sahida et al., 2017). Namun, hingga sekarang implementasi *e-Government* belum terlaksana dengan baik ke seluruh jajaran pemerintahan di Indonesia. Sejalan dengan pernyataan tersebut, Indonesia masih berada pada peringkat tujuh (7) atas pengembangan dan pelaksanaan *e-Government* berdasarkan *E-Government Development Index* negara-negara Asia Tenggara yang dibuktikan pada tabel berikut.

Tabel 1. *E-government Development Index* Negara ASEAN Tahun 2010-2020

No	Negara	Nilai Rata-Rata					
		2010	2012	2014	2016	2018	2020
1	Singapura	0,7476	0,8474	0,9076	0,8828	0,8812	0,9150
2	Malaysia	0,6101	0,6703	0,6115	0,6175	0,7174	0,7892
3	Brunei Darussalam	0,4796	0,625	0,5042	0,5298	0,6923	0,7389
4	Thailand	0,4653	0,5093	0,4631	0,5522	0,6543	0,7565
5	Filipina	0,4637	0,513	0,4768	0,5766	0,6512	0,6892
6	Vietnam	0,4454	0,5217	0,4705	0,5143	0,5931	0,6667
7	Indonesia	0,4026	0,4949	0,4487	0,4478	0,5258	0,6612
8	Timor Leste	0,2273	0,2365	0,2528	0,2582	0,3816	0,4649
9	Kamboja	0,2878	0,2902	0,2999	0,2593	0,3753	0,5113
10	Myanmar	0,2818	0,2703	0,1869	0,2362	0,3328	0,7892
11	Laos	0,2637	0,2935	0,2659	0,309	0,3056	0,3288
	Asia Tenggara	0,3828	0,4793	0,4434	0,4712	0,5555	0,6321
	Dunia	0,4199	0,4882	0,4712	0,4922	0,5491	0,5988

Sumber: *United Nation E-Government Knowledgebase* tahun 2020

Berdasarkan tabel di atas, hingga pada tahun 2020 Indonesia juga telah mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, namun dibandingkan dengan negara-negara Asia Tenggara lainnya, Indonesia masih terbelang tertinggal dari negara-negara tersebut.

Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa sampai sekarang pemerintah Indonesia masih berupaya dalam mengembangkan penyelenggaraan *e-Government* dengan mewajibkan seluruh jajaran pemerintahan dan lembaga publik memanfaatkan teknologi informasi untuk kepentingan pelayanan publik dan administrasi pemerintahan. Tetapi, sejalan dengan penerapan dan perkembangan *e-Government* juga diperlukan sistem pengawasan yang dilakukan secara masif, guna menciptakan pemerintahan daerah yang efektif, efisien, bersih, dan bebas dari KKN (korupsi, kolusi, serta nepotisme).

Hal tersebut dapat terjadi dengan penerapan *e-Government* melalui *whistleblowing system* (WBS) atau disebut sebagai sistem pelaporan pelanggaran. Menurut *Association of Certified Fraud Examiner* (ACFE) dan *Global Economic Crime Survey* (GECS) menyatakan bahwa salah satu cara yang paling efektif untuk mencegah dan memerangi praktik kecurangan ataupun pelanggaran dalam pemerintahan khususnya sektor pelayanan publik adalah melalui mekanisme *whistleblowing system* (Yunawati, 2018). Triantoro *et al.* (2020) juga mengungkapkan bahwa dengan kehadiran *whistleblowing system* berdampak dengan menurunnya niat melakukan penipuan. Dengan demikian, keberadaan *whistleblowing system* saat ini sangat perlu karena semakin banyaknya kasus penyalahgunaan dan penyimpangan dalam pemerintahan serta merupakan suatu bagian dari pengendalian internal dan eksternal.

Maka dari itu, guna mewujudkan suatu sistem pengawasan penyelenggaraan pemerintahan daerah berbasis *e-Government*, pemerintah Kabupaten Bulukumba melalui Inspektorat Daerah dan Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian (Diskominfo) telah meluncurkan *whistleblowing system* (WBS) sebagai aplikasi pengaduan spesifik untuk dugaan pungli dan penyimpangan dalam pelayanan publik pada awal tahun 2020. *Whistleblowing system* (WBS) merupakan hasil kerja sama pemerintah Kabupaten Bulukumba dengan pemerintah Kota Bandung yang tentunya sebagai bentuk kerja sama penyelenggaraan *e-Government* yang telah dirancang sejak 2017 silam (Diskominfo, 2020).

Berdasarkan observasi awal pada tanggal 28 Juni 2021, dalam proses penyediaan aplikasi *whistleblowing system* (WBS) Kabupaten Bulukumba tidak ada anggaran yang digunakan berhubung pemerintah Kota Bandung secara gratis memberikan *prototype* aplikasi *whistleblowing system* (WBS) sehingga Bidang *e-Government* Diskominfo hanya melakukan re-aplikasi terhadap aplikasi tersebut. Adapun aplikasi *whistleblowing system* (WBS) bertujuan untuk mewajibkan individu untuk saling peduli, saling koreksi, dan mengingatkan agar tidak melakukan pelanggaran, terlebih berhubungan dengan keuangan atau tindakan KKN sehingga pemerintahan Kabupaten Bulukumba bisa berjalan lebih bersih dan transparan.

Namun, dalam pelaksanaannya, kebijakan penerapan *e-Government* melalui *whistleblowing system* (WBS) di Kabupaten Bulukumba masih banyak memiliki kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki dan dibenahi. Berdasarkan dari pengamatan awal, faktor utama yang menjadi kendala adalah belum sepenuhnya masyarakat mengetahui tentang aplikasi *whistleblowing system* (WBS) dalam rangka pengembangan *e-Government* di Kabupaten Bulukumba sehingga masyarakat lebih memilih melaporkan tindakan KKN oleh aparatur pemerintahan secara manual. Salah satu contohnya adalah berita yang dipublikasikan oleh Muspitta (2021) pada situs *Bonepos.com* pada tanggal 5 Maret 2021 yang mengungkapkan tentang masyarakat yang lebih memilih untuk melaporkan tindakan pungli yang dilakukan oleh Pegawai Harian Lapangan (PHL) Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Bulukumba ke Lembaga Permasalahatan Bulukumba.

Selain itu, kendala yang cukup signifikan dalam penerapan *e-Government* melalui *whistleblowing system* (WBS) ini adalah kuantitas sumber daya manusia di mana jumlah aparatur tidak sesuai dengan besarnya tugas dan tanggung jawab pekerjaan. Padahal, semua kegiatan yang berhubungan dengan *whistleblowing system* (WBS) juga dipusatkan pada Inspektorat Kabupaten Bulukumba, sehingga dari segi kemampuan sumber daya manusia cukup terkendala dalam proses penerapannya. Berdasarkan observasi awal pada tanggal 28 Juni 2021, jumlah operator untuk aplikasi *whistleblowing system* (WBS) di Inspektorat Kabupaten Bulukumba hanya satu (1) orang.

Berdasarkan hal tersebut di atas, mengungkapkan bahwa terobosan baru oleh Pemerintah Kabupaten Bulukumba melalui penerapan *e-Government* melalui *whistleblowing system* (WBS) dalam proses implementasinya masih terdapat hambatan dan tantangan yang dihadapi. Oleh sebab itu, muncul ketertarikan bagi peneliti untuk melakukan penelitian terkait hal tersebut yang kemudian dituangkan dalam judul "Penerapan *E-Government* Melalui *whistleblowing system* (WBS) dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan di Kabupaten Bulukumba".

II. Metode

Penelitian ini berupa penelitian kualitatif yang menekankan dan mengungkapkan data deskriptif sebagai suatu pendekatan untuk memahami secara umum tentang fokus penelitian. Penelitian kualitatif merupakan sebuah metode penelitian yang menekankan pada pada deskripsi holistik, yang dapat menjelaskan secara detail tentang kegiatan atau situasi apa yang sedang berlangsung daripada membandingkan efek perlakuan tertentu, atau menjelaskan tentang sikap atau perilaku (Fadli, 2021). Penelitian ini menggunakan metode tersebut untuk menjabarkan permasalahan yang dihadapi Inspektorat Daerah dalam penerapan *whistleblowing system* (WBS) sebagai bentuk penyelenggaraan *e-Government* di Kabupaten Bulukumba. Adapun penggunaan metode tersebut diharapkan dapat memberikan solusi terbaik sehingga penerapan *e-Government* melalui *whistleblowing system* (WBS) berjalan lebih optimal.

Sumber data yang dimaksud dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data tersebut dapat diperoleh dan memiliki informasi yang jelas tentang proses pengumpulan dan pengolahan data. Data primer didapatkan dari hasil wawancara pejabat Inspektorat Kabupaten Bulukumba, operator *whistleblowing system* (WBS), Kepala Bidang *E-Government* Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulukumba, dan masyarakat Kabupaten Bulukumba. Data sekunder diperoleh dari peraturan pemerintah, dokumen pelaksanaan anggaran (DPA), prosedur operasi standar (SOP), profil Inspektorat Kabupaten Bulukumba, dan data Badan Pusat Statistik Kabupaten Bulukumba.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini, yaitu melalui wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi literatur, kemudian data tersebut dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data. Hasil pengolahan data tersebut yang menjadi dasar dari penarikan kesimpulan oleh tim peneliti.

III. Hasil dan Pembahasan

E-Government sebagai program pemerintah merupakan sebuah komitmen untuk meningkatkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Adanya kebijakan teknologi informasi dalam lingkungan pemerintah diharapkan dapat mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang transparan dan efisien. Melalui pengembangan sistem tersebut diharapkan juga pemerintah daerah otonom dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (Darmansyah *et al.*, 2020). Berdasarkan hasil riset dari *Harvard John F. Kennedy School of Government* dalam (Rolania Batubara & Helmy, 2019) menyatakan bahwa dalam menerapkan konsep *e-Government*, terdapat tiga (3) elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan, yaitu *support*, *capacity*, dan *value*.

III.1. Support

Elemen pertama yang paling *urgent* dan harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intent*) dan dukungan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Government*, bukan hanya sekedar mengikuti *trend* atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan prinsip-prinsip *e-Government*. Adapun bentuk *support* dalam penerapan *e-Government* yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Kesepakatan Kerangka *E-Government*

Disepakatinya kerangka *e-Government* di mana Inspektorat Kabupaten Bulukumba memberikan prioritas tinggi, dukungan, dan fasilitas dalam penerapan *e-Government* melalui *whistleblowing system* (WBS). Adapun *whistleblowing system* (WBS) ini merupakan salah satu langkah preventif Inspektorat Kabupaten Bulukumba dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Bulukumba. Inovasi tersebut merupakan bentuk kerja sama Inspektorat Kabupaten Bulukumba dan Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulukumba dengan pemerintah Kota Bandung berdasarkan Kesepakatan Bersama Antara Pemerintah Daerah Kabupaten Bulukumba dan Pemerintah Daerah Kota Bandung Nomor: (25/XI/2017/PEM)/(119/3959-Bag.KS) Tentang Kerja Sama Antar Daerah pada tanggal

27 November 2017 melalui Bupati Kabupaten Bulukumba tahun 2016-2021, yaitu A. M. Sukri A. Mappawali dan Walikota Kota Bandung tahun 2013-2018, yaitu Dr. H. Mochamad Ridwan Kamil, S.T., M.U.D.

Aplikasi *whistleblowing system* (WBS) merupakan wadah bagi pegawai dan/atau masyarakat secara umum baik yang berdomisili di Kabupaten Bulukumba maupun tidak, namun telah mendapatkan pelayanan publik di Kabupaten Bulukumba, kemudian mengetahui dugaan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan yang terjadi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bulukumba. Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik, dan Peraturan Bupati Bulukumba Nomor 73 tahun 2019 tentang Penerapan Standar Pelayanan Minimal bahwasanya jenis pengaduan aplikasi *whistleblowing system* (WBS) di Kabupaten Bulukumba dikategorikan sebagai berikut:

Tabel 2. Jenis Pengaduan.

No	Jenis Pengaduan	
	Pegawai	Masyarakat
1	Penyalahgunaan wewenang	Penyalahgunaan wewenang
2	Pelanggaran disiplin pejabat/pegawai	Melakukan hambatan dalam pelayanan kepada masyarakat
3	Tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme	Tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme

Sumber: Operator *Whistleblowing System* (WBS) tahun 2021

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan kategori jenis pengaduan yang dapat dilaporkan oleh pegawai dan/atau masyarakat ke dalam aplikasi *whistleblowing system* (WBS) yang selanjutnya akan diproses oleh pihak Inspektorat Daerah apakah laporan pengaduan tersebut ditolak ataupun diterima sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Apabila laporan pengaduan tersebut diterima, selanjutnya akan dilakukan pemeriksaan dan jika terbukti benar, maka pihak terlapor akan diberikan teguran, sanksi, ataupun hal-hal lainnya sesuai dengan rekomendasi.

2. Alokasi Sumber Daya

Sumber daya merupakan salah satu aspek penting dalam mencapai tujuan organisasi. Adapun alokasi sumber daya finansial telah mencakup keseluruhan aspek dari pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan *whistleblowing system* (WBS) yang telah termuat dalam dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) Inspektorat Kabupaten Bulukumba, yaitu bagian anggaran program penyelenggaraan pengawasan internal dan penyelenggaraan pengawasan dengan tujuan tertentu. Di sisi lain, untuk alokasi sumber daya manusia masih cukup terkendala karena kurangnya jumlah operator aplikasi *whistleblowing system* (WBS) yang sampai saat ini hanya satu (1) orang saja. Padahal, berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa jumlah operator *whistleblowing system* (WBS) yang dibutuhkan lebih dari dua (2) orang dengan latar belakang bidang *IT* (teknologi informasi). Selain itu, juga ditemukan adanya kekosongan jabatan di Inspektorat Kabupaten Bulukumba pada bagian sekretariat, yaitu Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian.

Tabel 3. Status Jabatan Unit Kerja Sekretariat.

No	Jabatan	Status
1	Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	Kosong
2	Kepala Sub Bagian Keuangan	Ada
3	Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan	Ada

Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian tahun 2021

Di sisi lain, salah satu bagian penting dalam pelaksanaan *whistleblowing system* (WBS) adalah pihak yang akan menindaklanjuti ataupun melakukan pemeriksaan terhadap laporan pengaduan masyarakat yang juga pada kegiatan tersebut terdapat jabatan yang kosong, yaitu Inspektur Pembantu (IRBAN).

Tabel 4. Status Jabatan Unit Kerja Inspektur Pembantu (IRBAN).

No	Jabatan	Status
1	Inspektur Pembantu Wilayah I	Kosong
2	Inspektur Pembantu Wilayah II	Ada
3	Inspektur Pembantu Wilayah III	Kosong
4	Inspektur Pembantu Wilayah IV	Ada

Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian, 2021

Oleh karena itu, dengan kondisi sumber daya manusia di atas telah menghambat pelaksanaan kegiatan *whistleblowing system* (WBS) di Inspektorat Kabupaten Bulukumba di mana jika operator *whistleblowing system* (WBS) sedang berhalangan hadir, maka tugas operator *whistleblowing system* (WBS) tidak ada yang dapat menggantikan karena operator *whistleblowing system* (WBS) yang hanya berjumlah satu (1) orang. Di satu sisi, pada pelaksanaan pemeriksaan laporan pengaduan masyarakat juga terhambat dengan kekosongan jabatan di beberapa unit kerja. Hal ini dikarenakan beberapa jabatan kosong dengan tugas sangat penting yang telah disesuaikan dengan SOP pemeriksaan laporan pengaduan masyarakat, seperti Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sebagai pihak yang menggandakan dan menyampaikan laporan pemeriksaan khusus kepada Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan serta Inspektur Pembantu (IRBAN) di dua (2) unit kerja yang melaksanakan pemeriksaan dan menyusun laporan pemeriksaan pengaduan masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian juga mengungkapkan bahwa hingga saat ini tugas dan fungsi dari Kasubag Umum dan Kepegawaian diambil alih oleh staf di unit kerja Sub Bagian Umum dan Kepegawaian dan juga tugas dan fungsi IRBAN dilaksanakan oleh jabatan fungsional di unit kerja IRBAN, yaitu Pengawas Penyelenggaraan Urusan Pemerintahan di Daerah (P2UPD).

3. Infrastruktur dan Superstruktur

Pembangunan infrastruktur dan superstruktur pendukung dalam pengembangan *e-Government*, seperti pembangunan infrastruktur dan adanya Undang-undang dan peraturan pemerintah yang jelas. Adapun pada Inspektorat Kabupaten Bulukumba di mana ruangan untuk operator *whistleblowing system* (WBS) belum tersedia di mana hingga saat ini masih menggunakan tempat di ruangan Sub Bagian Program dan Pelaporan. Kondisi tersebut disinyalir menghambat pelaksanaan pelayanan publik bagi masyarakat jika terdapat laporan pengaduan yang masuk ke aplikasi tersebut. Hal tersebut terjadi akibat dari kurangnya anggaran yang bisa digunakan untuk melakukan renovasi Kantor Inspektorat Kabupaten Bulukumba. Di satu sisi, superstruktur dari *whistleblowing system* (WBS) berasal dari Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik. Terkhusus dalam penyediaan dan pembuatan aplikasi tersebut juga telah diatur dalam Peraturan Bupati Bulukumba Nomor 25 Tahun 2018 Tentang *E-Government* Master-Plan Rencana Induk Teknologi Informasi dan Komunikasi di Kabupaten Bulukumba Tahun 2018-2022.

4. Sosialisasi *E-Government*

Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak dari Inspektorat Kabupaten Bulukumba perihal aplikasi *whistleblowing system* (WBS) belum dilakukan secara masif. Di satu sisi, walaupun telah dilakukan sosialisasi melalui media online, namun masih banyak masyarakat yang ternyata belum mengetahui aplikasi tersebut. Hal tersebut juga disinyalir karena berdasarkan data oleh BPS Kabupaten Bulukumba tahun 2020 mengungkapkan bahwa penduduk yang menggunakan internet dan sosial media di Kabupaten Bulukumba hanya sekitar 39,39 %. Padahal, masyarakat menganggap aplikasi tersebut sangat berguna untuk melaporkan terjadinya tindakan yang merugikan masyarakat ketika memperoleh pelayanan publik.

Tabel 5. Matriks Elemen Sukses Penerapan *E-Government* (*Support*).

5. Matriks

Elemen Sukses Penerapan <i>E-Government</i> Dari Segi <i>Support</i> Komponen-Komponen Kesuksesan <i>E-Government</i> Melalui WBS (<i>Whistleblowing System</i>)	
1. Kesepakatan Kerangka <i>E-Government</i>	<p>Aplikasi WBS (<i>Whistleblowing System</i>) merupakan hasil kerja sama antara pemerintah Kabupaten Bulukumba dengan pemerintah Kota Bandung yang kemudian dilaksanakan oleh Inspektorat Kabupaten Bulukumba sebagai <i>leading sector</i>.</p> <p>Aplikasi WBS merupakan langkah preventif dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan.</p> <p>Aplikasi WBS adalah wadah bagi masyarakat untuk melaporkan terjadinya pelanggaran dan/atau kejahatan yang terjadi di lingkungan Pemerintah Kabupaten Bulukumba.</p>
2. Alokasi Sumber Daya	<p>Operator aplikasi WBS hanya satu (1) orang.</p> <p>Terdapat satu (1) jabatan kosong pada bagian sekretariat dan dua (2) jabatan kosong pada bagian Inspektor Pembantu (IRBAN).</p> <p>Alokasi dana honorium bagi operator aplikasi WBS telah tercantum dalam Surat Keputusan Bupati Bulukumba dan alokasi dana untuk program pengawasan pemerintahan, seperti biaya operasional dari kegiatan analisis pengawasan, pemeriksaan pengaduan, dan lain sebagainya juga sudah termuat dalam dokumen pelaksanaan anggaran (DPA) di Inspektorat Kabupaten Bulukumba.</p>
3. Infrastruktur dan Superstruktur	<p>Belum ada fasilitas berupa ruangan khusus bagi operator WBS karena adanya <i>recofusing</i> anggaran akibat dari pandemi Covid-19.</p> <p>Dari segi infrastruktur lainnya sudah cukup memadai.</p> <p>Dari segi superstruktur aplikasi WBS telah tercantum dalam Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik.</p>
4. Sosialisasi <i>E-Government</i>	<p>Sosialisasi aplikasi WBS baru dilakukan secara <i>online</i> melalui <i>website</i> pemerintah daerah, situs berita <i>online</i> dan lainnya.</p> <p>Sosialisasi aplikasi WBS belum dilakukan secara masif.</p>

Sumber: Diolah Penulis

III.2. Capacity

Elemen kedua adalah *capacity* yang diartikan sebagai unsur keberdayaan atau kualitas kemampuan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan *e-Government* menjadi kenyataan. Adapun tiga (3) hal yang paling tidak harus dimiliki oleh pemerintah, yaitu:

1. Ketersediaan Sumber Daya Finansial

Sumber daya finansial berupa dana dan/atau anggaran terkait SOP pemeriksaan pengaduan masyarakat dan pemeriksaan dengan tujuan tertentu di Inspektorat Kabupaten Bulukumba sudah termaktub dalam dokumen pelaksanaan anggaran (DPA), yaitu bagian anggaran program penyelenggaraan pengawasan. Dalam DPA bagian anggaran kegiatan pemeliharaan barang daerah urusan pemerintahan daerah juga mendukung penyelenggaraan konsep *e-Government* di Inspektorat Kabupaten Bulukumba, seperti pemeliharaan/rehabilitasi gedung kantor dan bangunan maupun pemeliharaan infrastruktur teknologi informasi dan penyediaan layanan internet. Di satu sisi, secara khusus tim pengelola *whistleblowing system* (WBS) di Inspektorat Kabupaten Bulukumba berdasarkan Surat Keputusan Bupati Bulukumba mendapatkan honorium per bulan.

2. Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi

Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi penunjang berupa perangkat keras/lunak dan akses internet sangat mendukung penerapan *e-Government*, namun di Inspektorat Kabupaten Bulukumba ditemukan bahwasanya infrastruktur teknologi informasi belum cukup mumpuni. Hal tersebut disebabkan karena beberapa peralatan penunjang, seperti komputer dan laptop sudah rusak berat. Di sisi lain, beberapa sarana dan prasarana penunjang *whistleblowing system* (WBS) juga belum tersedia, misalnya komputer khusus operator *whistleblowing system* (WBS) yang hingga saat ini belum ada sehingga operator tersebut masih menggunakan laptop. Selebihnya, peralatan penunjang lainnya seperti, jaringan internet, *printer*, *scanner*, dan *router* sudah tersedia.

3. Ketersediaan Sumber Daya Manusia

Salah satu faktor pendukung kesuksesan penerapan *e-Government*, yaitu kompetensi dan keahlian sumber daya manusia, seperti pendidikan formal dan non formal melalui pelatihan guna meningkatkan kualitas dan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaannya. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh bahwasanya pegawai di lingkungan Inspektorat Daerah Kabupaten Bulukumba didominasi tingkat pendidikan S1 s/d S2, yaitu sejumlah 35 orang atau sebesar 92,11 % seperti pada tabel berikut.

Tabel 6. Matriks Elemen Sukses Penerapan *E-Government* (*Support*).

No	Unit Kerja	Golongan				
		S2	S1	D3	SMA	SMP
1	Sekretariat	8	7	0	2	1
2	Inspektur Pembantu Wilayah I	0	4	0	0	0
3	Inspektur Pembantu Wilayah II	0	6	0	0	0
4	Inspektur Pembantu Wilayah III	3	3	0	0	0
5	Inspektur Pembantu Wilayah IV	1	3	0	0	0
	Total	12	23	0	2	1

Sumber: Sub Bagian Umum dan Kepegawaian (2021)

Tabel di atas menunjukkan bahwa Inspektorat Daerah Kabupaten Bulukumba tidak mengalami permasalahan dibidang pendidikan formal yang ditamatkan pegawainya. Selain itu, sumber daya manusia di Inspektorat Daerah baik operator, IRBAN, dan Auditor telah mendapatkan sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan dari Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulukumba untuk mendukung pelaksanaan *e-Government* khususnya dalam penggunaan aplikasi *whistleblowing system* (WBS) di Inspektorat Kabupaten Bulukumba. Adapun pembagian tugas dan fungsi perihal laporan pengaduan masyarakat yang masuk di aplikasi *whistleblowing system* (WBS) sudah sangat jelas. Hal tersebut telah termaktub dalam SOP (*Standard Operating Procedure*) Pemeriksaan Pengaduan Masyarakat dan Pemeriksaan Dengan Tujuan Tertentu yang berpedoman pada PermenPANRB Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah. Adapun pelaksanaan kegiatan tersebut hingga sekarang tetap terlaksana, walaupun terkendala akibat dari kekosongan jabatan pada beberapa unit kerja di Inspektorat Kabupaten Bulukumba. Bahkan, hal ini juga semakin dipertegas dengan jumlah penanganan kasus pengaduan masyarakat di lingkup Pemerintah Kabupaten Bulukumba yang ditindaklanjuti pada tahun 2020 telah terealisasi 100 %.

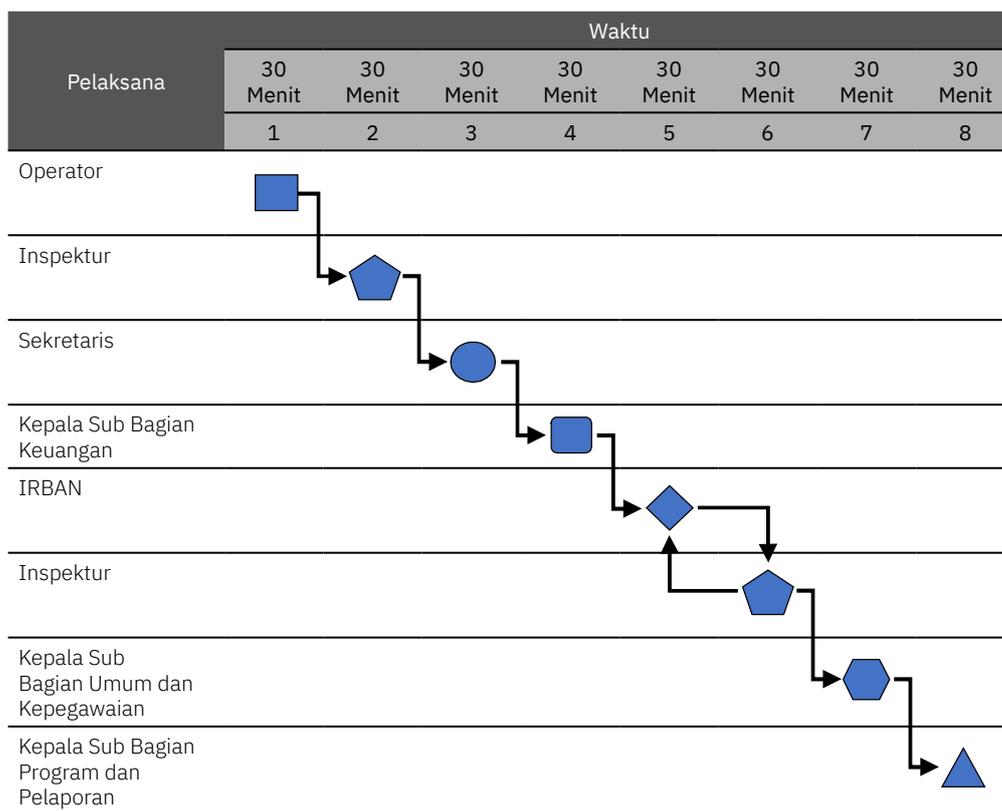
Berikut adalah tugas dan fungsi pengelola dari aplikasi *whistleblowing system* (WBS) adalah sebagai berikut:

1. Menerima pengaduan dari Pegawai/Masyarakat;
2. Mengumpulkan informasi mengenai kebenaran pengaduan;
3. Mengumpulkan data atau keterangan lainnya yang relevan dengan pengaduan;
4. Menilai ancaman atau gangguan yang sudah atau akan terjadi pada pengadu;
5. Melakukan telaahan atas pengaduan; dan/atau
6. Menyiapkan laporan hasil telaah untuk disampaikan kepada Inspektur Daerah;

Selanjutnya, adapun pelaksana kegiatan berdasarkan aktivitas yang berlangsung dari masuknya laporan pengaduan di aplikasi *whistleblowing system* (WBS) hingga tahap akhir, yaitu:

1. Operator: Melaporkan laporan hasil telaah dari laporan pengaduan.
2. Inspektur: Memerintahkan sekretaris untuk pelaksanaan pemeriksaan pengaduan masyarakat.
3. Sekretaris: Memerintahkan Kepala Sub Bagian Keuangan untuk mengoordinasikan dengan Inspektur Pembantu (IRBAN) terkait pemeriksaan pengaduan masyarakat.
4. Kepala Sub Bagian Keuangan: Melakukan koordinasi, membuat surat tugas tim dan menyampaikan kepada IRBAN untuk melakukan pemeriksaan pengaduan masyarakat.
5. Inspektur Pembantu (IRBAN): Melaksanakan pemeriksaan, menyusun laporan hasil pemeriksaan pengaduan masyarakat.
6. Inspektur: Mereviu dan menandatangani laporan (bila tidak setuju dikembalikan untuk diperbaiki, bila ditandatangani dan diserahkan kepada Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian).
7. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian: Menggandakan dan menyampaikan laporan pemeriksaan khusus kepada Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan.
8. Kepala Sub Bagian Program dan Pelaporan: Menyampaikan kepada Bupati dan melakukan pengarsipan.

Tabel 7. Pelaksana Aplikasi *Whistleblowing System* (WBS).



Sumber: Sub Bagian Program dan Pelaporan (2021)

4. Matriks

Tabel 8. Matriks Elemen Sukses Penerapan *E-Government* (*Capacity*).

Elemen Sukses Penerapan <i>E-Government</i> Dari Segi <i>Support</i> Komponen-Komponen Kesuksesan <i>E-Government</i> Melalui WBS (<i>Whistleblowing System</i>)	
1. Ketersediaan sumber daya finansial	Anggaran berasal dari daerah yang tercantum dalam dokumen pelaksanaan anggaran (DPA). Alokasi dana dibagi per kegiatan atau program.

Elemen Sukses Penerapan <i>E-Government</i> Dari Segi <i>Support</i> Komponen-Komponen Kesuksesan <i>E-Government</i> Melalui WBS (<i>Whistleblowing System</i>)	
	Anggaran untuk program penyelenggaraan pengawasan sebesar Rp. 2.437.755.000.
	Anggaran untuk pemeliharaan infrastruktur sebesar Rp. 1.375.842.546.
2. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi	Belum tersedia komputer khusus untuk operator WBS. Perangkat teknologi yang tersedia, yaitu laptop, <i>printer</i> , <i>scanner</i> , dan <i>router</i> . Tersedianya jaringan internet yang lancar.
3. Ketersediaan sumber daya manusia	Pembagian tugas yang jelas sebagaimana telah termaktub dalam SOP Pemeriksaan Pengaduan Masyarakat dan Pemeriksaan Dengan Tujuan Tertentu yang berpedoman pada PermenPANRB Nomor 5 Tahun 2009 Tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah. Pemberdayaan sumber daya manusia melalui sosialisasi, pelatihan, dan pendampingan penggunaan teknologi informasi (IT).

Sumber: Diolah Penulis

III.3. Value

Setelah pembahasan dari segi *support* dan *capacity* yang merupakan jenis aspek yang ditinjau dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa, maka selanjutnya juga ditinjau dari sisi masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*) di mana jenis aplikasi *e-Government* yang diterapkan dalam hal ini adalah *whistleblowing system* (WBS) telah memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakat dan pihak berkepentingan.

1. Pemerintah

Inspektorat Kabupaten Bulukumba sendiri menerima manfaat dari segi kemudahan dalam mengelola laporan pengaduan oleh masyarakat dan adanya efisiensi waktu. Adapun laporan pengaduan yang masuk sampai pada tanggal 22 Desember 2021 melalui aplikasi *whistleblowing system* (WBS), yaitu empat (4) laporan dengan jenis pengaduan yang berbeda-beda yang juga telah ditindaklanjuti oleh pihak Inspektorat Kabupaten Bulukumba. Selain itu, pelaksanaan pengawasan pemerintahan Kabupaten Bulukumba melalui penerapan WBS juga cukup meningkat dengan adanya aplikasi ini sehingga ke depannya pemerintah Kabupaten Bulukumba dapat mewujudkan *good governance*.

2. Masyarakat

Masyarakat Kabupaten Bulukumba juga memperoleh manfaat dalam hal kemudahan dalam melakukan pelaporan yang kini ada digenggaman tangan saja melalui perangkat *handphone/smartphone* atau juga menggunakan perangkat komputer/laptop.

Gambar 1. Aplikasi *Whistleblowing System* (WBS).



Sumber: <https://wbs.bulukumbakab.go.id/>

Kehadiran aplikasi *whistleblowing system* (WBS) juga secara jelas akan meningkatkan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah Kabupaten Bulukumba sehingga masyarakat akan memperoleh kemudahan dan kenyamanan dalam memenuhi kebutuhannya.

Tabel 9. Matriks Elemen Sukses Penerapan *E-Government* (*Value*).

3. Matriks

Elemen Sukses Penerapan <i>E-Government</i> Dari Segi <i>Value</i> Komponen-Komponen Kesuksesan <i>E-Government</i> Melalui WBS (<i>Whistleblowing System</i>)	
1. Pemerintah	Memudahkan pihak Inspektorat Daerah dalam mengelola dan menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat. Meningkatkan pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan Kabupaten Bulukumba. Meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga berdampak dalam mewujudkan <i>good governance</i> .
2. Masyarakat	Pelapor tidak lagi bersurat ke Bupati. Melakukan pelaporan sangat mudah melalui aplikasi yang dapat dilakukan di mana pun dan kapan pun saja. Mendapatkan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan dalam pelayanan publik.

Sumber: Diolah Penulis

IV. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa penerapan *e-Government* melalui *whistleblowing system* (WBS) di Kabupaten Bulukumba belum terlaksana dengan optimal. Hal tersebut dikarenakan akibat kurangnya ketersediaan sumber daya manusia, yaitu operator *whistleblowing system* (WBS) yang hanya satu (1) orang ditambah dengan adanya kekosongan jabatan pada Kasubag Umum dan Kepegawaian, IRBAN I dan IRBAN III. Di sisi lain, belum tersedianya ruangan khusus dan perangkat komputer bagi operator *whistleblowing system* (WBS) juga cukup menghambat pelaksanaan *e-Government* berbasis *whistleblowing system* (WBS). Selain itu, sosialisasi *whistleblowing system* (WBS) juga belum dilakukan secara masif oleh Inspektorat Kabupaten Bulukumba.

Berdasarkan kesimpulan di atas, adapun saran yang dapat diberikan penulis, yaitu dari segi support di mana penerapan *e-Government* melalui *whistleblowing system* (WBS) di Inspektorat Kabupaten Bulukumba dapat berjalan lebih maksimal dengan menambahkan jumlah operator dan menyesuaikan dengan jumlah unit kerja di Inspektur Pembantu. Di satu sisi, pihak Inspektorat Kabupaten Bulukumba diharapkan dapat menyediakan ruangan khusus bagi operator *whistleblowing system* (WBS). Selain itu, perlunya dilakukan sosialisasi lebih masif perihal aplikasi *whistleblowing system* (WBS) baik secara *online* dan *offline*, yaitu dengan melakukan optimalisasi sosialisasi aplikasi *whistleblowing system* (WBS) melalui sosial media, seperti *Facebook*, *Whatsapp*, *Instagram*, *Tiktok*, dan lainnya, melakukan optimalisasi sosialisasi aplikasi *whistleblowing system* (WBS) dengan menyebarkan brosur, pemasangan poster, pamflet, dan *flyer* di tempat strategis di Kabupaten Bulukumba seperti masjid, tempat wisata, dan lainnya, melakukan optimalisasi sosialisasi aplikasi *whistleblowing system* (WBS) dengan melakukan koordinasi dengan lembaga-lembaga swadaya masyarakat di Kabupaten Bulukumba.

Dari segi *capacity* di mana penerapan *e-Government* melalui *whistleblowing system* (WBS) di Inspektorat Kabupaten Bulukumba dapat berjalan lebih maksimal dengan menyediakan perangkat komputer khusus bagi operator *whistleblowing system* (WBS).

Dari segi *value* di mana penerapan *e-Government* melalui *whistleblowing system* (WBS) di Inspektorat Kabupaten Bulukumba dapat berjalan lebih maksimal dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat perihal konsep *whistleblowing system* (WBS) dan *whistleblower* terlebih dahulu agar dapat meminimalisir masuknya laporan dugaan yang tidak termasuk kategori jenis pengaduan serta masuknya laporan tanpa dibarengi dengan bukti yang jelas dan akurat. Di satu sisi, juga diperlukan sosialisasi tentang perlindungan hukum bagi seorang *whistleblower* sebagai pihak pelapor sehingga tidak ada keraguan dan ketakutan bagi masyarakat untuk melaporkan dugaan tindakan aparat pemerintah yang merugikan, seperti pungli, pelecehan, korupsi, dan lainnya.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak informan penelitian yang sudah bersedia dan kooperatif ikut serta dalam penelitian. Penulis juga berterima kasih kepada Kementerian Dalam Negeri dan tim editor atas kesempatannya bagi Penulis sehingga dapat menuangkan buah pikirannya dalam Jurnal Matra Pembaruan.

Daftar Referensi

- Darmansyah, R., Handoko, T., & Tiyas Tinov, M. Y. (2020). Review Penyediaan Sistem Informasi Manajemen Pegawai Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Pekanbaru Dalam Mendukung Kebijakan E-Government Pada Tahun 2019. *Jurnal Administrasi Politik Dan Sosial*, 1(1). <https://doi.org/10.46730/japs.v1i1.8>.
- Diskominfo. (2020). *Tingkatkan Pengawasan, Pemkab Bulukumba Terapkan Whistle Blowing System*. Bulukumbakab.Go.Id. <https://bulukumbakab.go.id/rubrik/tingkatkan-pengawasan-pemkab-bulukumba-terapkan-whistle-blowing-system>.
- Endah, K. (2018). Etika Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 141–151. <https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/moderat/article/view/1088>.
- Fadli, M. R. (2021). Memahami desain metode penelitian kualitatif. *Humanika*, 21(1), 33–54. <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>.
- Firdaus, I. (2020). *Korupsi di Indonesia Terus Naik, Begini Hasil Survei LSI*. <https://www.kompas.tv/article/128899/korupsi-di-indonesia-terus-naik-begini-hasil-survei-lsi?page=all>.
- Hariadi, R., T. B. S. M., & Setiawan, W. (2021). Analisis Tingkat Pelaksanaan Pemerintah Daerah di Tinjau Dari Segi Program dan Fasilitas Olahraga di Kecamatan Wongsorejo. *SPRINTER: Jurnal Ilmu Olahraga*, 2(1), 132–138. <https://doi.org/10.46838/spr.v2i1.96>.
- Indra Foreman Onsu, Michael S. Mantiri, & Frans Singkoh. (2019). Analisis Pelaksanaan Tugas Pokok dan Fungsi Camat dalam, Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Kawangkoa Barat Kabupaten Minahasa. *Jurnal Eksekutif*, 3(3), 1–8. <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/view/27033/26626>.
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik : (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102. <https://doi.org/10.31314/pjia.6.2.102-110.2017>.
- Muspitta. (2021). *Oknum Pegawai Samsat Bulukumba Diduga Pungli, Begini Modusnya*. <https://www.bonepos.com/2021/03/05/oknum-pegawai-samsat-bulukumba-diduga-pungli-begini-modusnya>.
- Prasetia, E. H. (2019). Kompetensi Aparatur Sipil Negara dalam Peningkatan Mutu Pelayanan Publik. *Jurist-Diction*, 2(6), 2079. <https://doi.org/10.20473/jd.v2i6.15944>.
- Prastowo, F. A. A. (2020). Pelaksanaan fungsi pokok humas pemerintah pada lembaga pemerintah. *PRofesi Humas Jurnal Ilmiah Ilmu Hubungan Masyarakat*, 5(1), 17. <https://doi.org/10.24198/prh.v5i1.23721>.
- Rahmatullah, A. F. (2021). Analisis Penggunaan Konsep Smart Governance dalam paradigma Smart City di Pemerintah Kabupaten Tanjung Jabung Timur. *Ijd-Demos*, 3(2), 86–97. <https://doi.org/10.37950/ijd.v3i2.87>.
- Rolania Batubara, E., & Helmy, H. (2019). Analisis Pengembangan Electronic Government Melalui Penyelenggaraan Website Di Pemerintahan Daerah Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(4), 1666–1686. <https://doi.org/10.24036/jea.v1i4.169>.
- Sahida, A. P., Rustamaji, H. C., & Hafsa, H. (2017). Sistem Informasi Pemerintahan Desa Menggunakan Framework Zachman Studi Kasus Desa Triwidadi, Pajangan, Bantul. *Telematika*, 14(2), 89–99. <https://doi.org/10.31315/telematika.v14i2.2096>.
- Siadari, L. P. P. (2020). *Korupsi Lahir Dari Penyimpangan Standar Pelayanan Publik*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--korupsi-lahir-dari-penyimpangan-standar-pelayanan-publik->.
- Somantri, O., & Hasta, I. D. (2017). Implementasi e-Government Pada Kelurahan Pesurungan Lor Kota Tegal Berbasis Service Oriented Architecture (SOA). *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT (JPIT)*, 2(1), 23–29. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30591/jpit.v2i1.437.g403>.
- Sugiono, S. (2021). Peran E-Government dalam Membangun Society 5.0: Tinjauan Konseptual terhadap Aspek Keberlanjutan Ekonomi, Sosial, dan Lingkungan. *Matra Pembaruan: Jurnal Inovasi Kebijakan*, 5(2), 115–125. <https://doi.org/10.21787/mp.5.2.2021.115-125>.
- Sumirah, S., Winarno, W. W., & Nugroho, H. A. (2021). Perancangan Model Layanan Publik Pemerintah Daerah Berbasis One Stop Service. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komputer*, 3(1), 8–16.
- Suyatna, U. (2020). Evaluasi Kebijakan Tindak Pidana Korupsi Di Indonesia. *Sosiohumaniora*, 22(3), 325–333. <https://doi.org/10.24198/sosiohumaniora.v22i3.25047>.
- Tamtomo, A. B. (2020). *INFOGRAFIK: 7 Kasus Korupsi dengan Kerugian Terbesar di Indonesia*. Kompas. Com. <https://www.kompas.com/tren/read/2020/01/18/090500465/infografik-7-kasus-korupsi-dengan-kerugian-terbesar-di-indonesia.k>.
- Triantoro, H. D., Utami, I., & Joseph, C. (2020). Whistleblowing system, Machiavellian personality, fraud intention. *Journal of Financial Crime*, 27(1), 202–216. <https://doi.org/10.1108/JFC-01-2019-0003>.
- Yunawati, S. (2018). Dampak Penerapan Whistleblowing System terhadap Internal Fraud Pada PT. Bank Central Asia Periode 2014 – 2017. *Jurnal Ilmiah Cano Ekonomos*, 7(1), 27–32. <https://journal.upp.ac.id/index.php/cano/article/view/41/21>.