

SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI
WHISTLEBLOWING SYSTEM (WBS) DALAM PENGAWASAN
PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN
DI KABUPATEN BULUKUMBA**

Disusun dan diajukan oleh

ANDI IRPAN BADAWI

E051181321



**DEPARTEMEN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HASANUDDIN
MAKASSAR**

2022

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN E-GOVERNMENT MELALUI
WHISTLEBLOWING SYSTEM (WBS) DALAM PENGAWASAN
PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN
DI KABUPATEN BULUKUMBA**

Disusun dan diajukan oleh

**ANDI IRPAN BADAWI
E051181321**

Telah dipertahankan di depan panitia ujian yang dibentuk dalam rangka penyelesaian studi Program Sarjana Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Pada Tanggal, 4 Februari 2022

dan dinyatakan memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui:

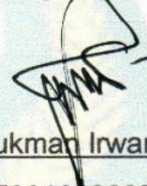
Pembimbing Utama



Dr. Indar Arifin, M.Si.

NIP. 196304071989032003

Pembimbing Pendamping

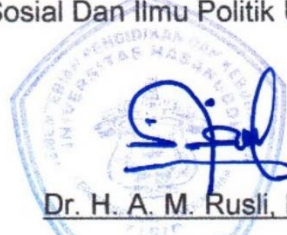


Dr. A. Lukman Irwan, M.Si.

NIP. 197901062005011001

Mengetahui,

Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin



Dr. H. A. M. Rusli, M.Si.

NIP. 19640727 199103 1001

LEMBAR PENERIMAAN SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI
WHISTLEBLOWING SYSTEM (WBS) DALAM PENGAWASAN
PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN
DI KABUPATEN BULUKUMBA**

Disusun dan diajukan oleh

**ANDI IRPAN BADAWI
E051181321**

Telah diperbaiki dan dinyatakan telah memenuhi syarat oleh panitia ujian Skripsi pada Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Makassar, Pada hari Kamis, 4 Februari 2022

Menyetujui,

Panitia Ujian

Ketua : Dr. Indar Arifin, M.Si.
Sekretaris : Ashar Prawitno, S.IP, M.Si.
Anggota : Dr. A. Lukman Irwan, M,Si.
Anggota : Rahmatullah, S.IP, M.Si.
Pembimbing Utama : Dr. Indar Arifin, M.Si.
Pembimbing Pendamping : Dr. A. Lukman Irwan, M,Si.



()
()
()
()
()
()

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andi Irpan Badawi

NIM : E051181321

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Jenjang : S1

Menyatakan dengan ini bahwa skripsi saya dengan judul:

ANALISIS PENERAPAN *E-GOVERNMENT* MELALUI *WHISTLEBLOWING SYSTEM* (WBS) DALAM PENGAWASAN PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DI KABUPATEN BULUKUMBA

Adalah karya saya sendiri dan tidak melanggar hak cipta pihak lain. Apabila dikemudian hari skripsi karya saya ini terbukti bahwa sebagian atau keseluruhannya adalah hasil karya orang lain yang saya pergunakan dengan cara melanggar hak cipta pihak lain, maka saya bersedia menerima sanksi.

Makassar, 1 Februari 2022

Yang menyatakan,


(Andi Irpan Badawi)

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Segala puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penyusun dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul “**Analisis Penerapan *E-Government* Melalui *Whistleblowing System* (WBS) dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan di Kabupaten Bulukumba**”. Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar sarjana Ilmu Pemerintahan (S.IP) Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

Dalam kesempatan kali ini, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang setulusnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan dan dukungan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu, semoga Allah SWT memberikan balasannya. Skripsi ini tidak dapat selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak dan oleh karena itu maka melalui kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Orang Tua saya Ayahanda Baharuddin, S.Pd dan Ibunda Alm. Darmawati Binti Paju yang telah mendidik, mendorong, dan mendoakan saya khususnya dalam menyelesaikan tugas akhir berupa Skripsi ini.

2. Prof. Dr. Dwia Aries Tina Pulubuhu, MA, selaku Rektor Universitas Hasanuddin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan Strata Satu (S1) di Universitas Hasanuddin.
3. Prof. Dr. Armin Arsyad, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin beserta seluruh staf dan jajarannya yang telah menyediakan fasilitas dan suasana akademik yang baik.
4. Dr. H. A. M Rusli, M.Si, selaku Ketua Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin sekaligus bertindak sebagai anggota tim penguji yang telah memberikan masukan dan saran dalam penyempurnaan skripsi ini.
5. Dr. Indar Arifin, M. Si. selaku Pembimbing I Sekaligus menjadi Dosen Pembimbing Akademik (PA) penulis selama berkuliah yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberikan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Dr. A. Lukman Irwan, S.IP, M.Si Selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan dorongan kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik serta selaku Sekretaris Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
7. Mursalim, S.IP Selaku Kepala Sekretariat Departemen Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang telah banyak memfasilitasi Penulis dalam urusan

pengadministrasian Selama berkuliah di Departemen Ilmu Pemerintahan.

8. Terima kasih dari penulis juga haturkan kepada seluruh Dosen Departemen Ilmu Pemerintahan yang telah banyak memberikan ilmu dan nasihat kepada penulis selama berkuliah maupun dalam mengikuti kegiatan non-akademik.
9. Seluruh Dosen se-FISIP Unhas yang telah banyak berjasa dalam menyampaikan semua ilmunya selama penulis menimba Ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
10. Seluruh Staf Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu, nasehat, melayani urusan administrasi dan bantuan lainnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
11. Teman-teman saya Minderheit yang telah menemani dan mendukung saya sejak tahun pertama saya menjadi mahasiswa hingga menyelesaikan studi saya yang tidak bisa saya sebutkan satu-satu.
12. Terima kasih buat keluarga Miracle sp. atau Makhluk Ajaib yang telah menjadi salah satu *support system* terbaik saya sejak SMA yang juga tidak bisa saya sebutkan satu-satu.
13. Kepada seluruh pihak SDN 193 Tanuntung, SMPN 25 Bulukumba, dan SMAN 6 Bulukumba atas ilmu dan dukungannya selama ini.
14. Keluarga besar KKN Khusus PKM Gelombang 106 Universitas Hasanuddin terima kasih atas kerja sama dan kekeluargaannya yang luar biasa.

15. Keluarga besar UKM PRISMA FISIP Universitas Hasanuddin atas kerja sama dan ilmunya yang sangat bermanfaat bagi saya.

16. Terima Kasih Kepada Informan di Kantor Inspektorat Kabupaten Bulukumba dan Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulukumba yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam mendapatkan informasi melalui wawancara dan observasi.

17. Terima Kasih juga kepada seluruh keluarga, kerabat yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Apabila dikemudian hari ditemukan kesalahan ataupun kekeliruan dalam penulisan skripsi saya, saya selaku penulis mengucapkan permohonan maaf sebesar-besarnya. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya dan dapat menjadikan bahan evaluasi kedepannya untuk Kantor Inspektorat Kabupaten Bulukumba untuk terus selalu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 4 Februari 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PENERIMAAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
<i>ABSTRACT</i>	xvi
ABSTRAK	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Landasan Teori	12
2.1.1 Konsep Pemerintahan	12
2.1.2 Konsep Pelayanan Publik.....	14
2.1.3 Jenis Pelayanan Publik	16
2.1.4 Standar Pelayanan Publik	18
2.1.5 Konsep <i>E-Government</i>	19

2.1.6 Jenis-jenis <i>E-Government</i>	22
2.1.7 Manfaat <i>E-Government</i>	24
2.1.8 Kesuksesan <i>E-Government</i>	26
2.1.9 Kendala Penerapan <i>E-Government</i>	28
2.1.10 Konsep Pengawasan.....	29
2.1.11 Konsep <i>Whistleblowing System</i> (WBS).....	31
2.1.12 Manfaat <i>Whistleblowing System</i> (WBS).....	33
2.1.13 Konsep <i>Whistleblower</i>	34
2.1.14 Jenis Pelanggaran yang Dapat Dilaporkan.....	36
2.2 Penelitian Terdahulu.....	37
2.3 Kabupaten Bulukumba.....	39
2.4 Kerangka Pikir.....	41
BAB III METODE PENELITIAN.....	42
3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	42
3.3 Informan Penelitian.....	44
3.4 Sumber Data.....	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.6 Teknik Analisis Data.....	48
3.7 Fokus Penelitian.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
4.1 Gambaran Umum.....	53

4.1.1	Sejarah Singkat Berdirinya Inspektorat Kabupaten Bulukumba	53
4.1.2	Lokasi Inspektorat Kabupaten Bulukumba	54
4.1.3	Inspektorat Kabupaten Bulukumba	54
4.1.4	Visi Misi Inspektorat Kabupaten Bulukumba	55
4.1.5	Struktur Organisasi Inspektorat Kabupaten Bulukumba	56
4.1.6	Pelaksana Aplikasi <i>Whistleblowing System</i> (WBS) ..	68
4.1.7	Keadaan Pegawai	71
4.2	Penerapan <i>E-Government</i>	79
4.2.1	<i>Support</i>	79
4.2.1.1	Kesepakatan Kerangka <i>E-Government</i>	79
4.2.1.2	Alokasi Sumber Daya	83
4.2.1.3	Infrastruktur dan Superstruktur	87
4.2.1.4	Sosialisasi <i>E-Government</i>	91
4.2.1.5	Matriks	93
4.2.2	<i>Capacity</i>	96
4.2.2.1	Ketersediaan Sumber Daya Finansial	96
4.2.2.2	Ketersediaan Infrastruktur Teknologi Informasi	98
4.2.2.3	Ketersediaan Sumber Daya Manusia	100
4.2.2.4	Matriks	103
4.2.3	<i>Value</i>	105

4.2.3.1	Pemerintah dan Masyarakat.....	105
4.2.3.2	Matriks.....	108
BAB V PENUTUP		110
5.1	Kesimpulan	110
5.2	Saran	111
DAFTAR PUSTAKA.....		113
LAMPIRAN.....		116

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 <i>E-Government Development Index</i> Negara Asia Tenggara Tahun 2010-2020.....	5
Tabel 4.1 Visi, Misi, Tujuan, Sasaran, Strategi dan Kebijakan Inspektorat Daerah Kabupaten Bulukumba Tahun 2021-2026	55
Tabel 4.2 Pelaksana Aplikasi <i>Whistleblowing System</i> (WBS).....	70
Tabel 4.3 Komposisi PNS Inspektorat Daerah Kabupaten Bulukumba Menurut Jenis Kelamin Tahun 2021.....	72
Tabel 4.4 Komposisi PNS Inspektorat Daerah Kabupaten Bulukumba Menurut Golongan Tahun 2021	73
Tabel 4.5 Komposisi PNS Inspektorat Daerah Kabupaten Bulukumba Menurut Eselon Tahun 2021	74
Tabel 4.6 Komposisi PNS Inspektorat Daerah Kabupaten Bulukumba Menurut Tingkat Pendidikan Tahun 2021	75
Tabel 4.7 Nama-nama Pegawai Inspektorat Kabupaten Bulukumba Tahun 2021	76
Tabel 4.8 Jenis Pengaduan yang Dapat Dilaporkan di Aplikasi <i>Whistleblowing System</i> (WBS).....	82
Tabel 4.9 Status Jabatan Unit Kerja Sekretariat Tahun 2021	85
Tabel 4.10 Status Jabatan Inspektur Pembantu (IRBAN) Tahun 2021	86
Tabel 4.11 Matriks Elemen Sukses <i>E-Government</i> (<i>Support</i>)	93

Tabel 4.12 Matriks Elemen Sukses <i>E-Government</i> (<i>Capacity</i>)	103
Tabel 4.13 Matriks Elemen Sukses <i>E-Government</i> (<i>Value</i>).....	108

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Fungsi Tradisional Sistem Informasi sebagai Pendukung Pelayanan Masyarakat.....	21
Gambar 2.2 Fungsi Sistem Informasi sebagai Pelayan Masyarakat dalam Konsep <i>E-Government</i>	22
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Inspektorat Daerah Kabupaten Bulukumba	57
Gambar 4.2 Grafik Tingkat Pendidikan Pegawai Inspektorat Kabupaten Bulukumba Tahun 2021	76
Gambar 4.3 Ruangan Operator <i>Whistleblowing System</i> (WBS)	89

ABSTRACT

ANDI IRPAN BADAWI, Principal Number E 051 181 321. Government Science Study Program, Department of Government Science, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University, compiled a Thesis with the title "Analysis of the Implementation of E-Government Through the Whistleblowing System (WBS) in Supervision of Government Administration in Bulukumba Regency" under the guidance of **Dr. Indar Arifin, M. Si. and Dr. A. Lukman Irwan, M.Sc.**

This study aims to determine how the implementation of e-Government through the whistleblowing system (WBS) in supervising the administration of government in Bulukumba Regency.

This research method is qualitative research to reveal the data descriptively. This research has been carried out at the Bulukumba Regency Inspectorate Office, and the Bulukumba Regency Communication, Informatics and Encoding Office from November to December 2021. The data collection techniques used were interviews, observation, documentation, and literature study, then the data were analyzed through data reduction, data presentation, and data verification.

The results of the study indicate that the implementation of e-Government through a whistleblowing system (WBS) can be seen from three (3) aspects, namely in terms of support, namely WBS has been listed in the Presidential Regulation of the Republic of Indonesia Number 76 of 2013 as a preventive measure in government supervision, but is constrained because the number of WBS operators is only one (1) person, then there are vacancies in several work units and the unavailability of WBS rooms at the Bulukumba Regency Inspectorate and WBS socialization has not been carried out massively. In terms of capacity, ie financial resources come from areas that have been listed in the DPA, but the information technology infrastructure is not yet qualified, but the empowerment of human resources (HR) regarding the use of information technology has been carried out and there is a clear division of tasks for examining public complaints reports. In terms of value, which makes it easier for the Regional Inspectorate to manage and follow up on public complaints reports and also makes it easier for the public to report so that it has an impact on increasing the quality of government supervision that takes place in Bulukumba Regency.

Keywords: Bulukumba, E-Government, Government, Supervision, Whistleblowing System

ABSTRAK

ANDI IRPAN BADAWI, Nomor Pokok E 051 181 321. Program Studi Ilmu Pemerintahan, Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, menyusun Skripsi dengan judul “Analisis Penerapan *E-Government* Melalui *Whistleblowing System* (WBS) dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan di Kabupaten Bulukumba” di bawah bimbingan **Dr. Indar Arifin, M. Si.** dan **Dr. A. Lukman Irwan, M.Si.**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan *e-Government* melalui *whistleblowing system* (WBS) dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Bulukumba.

Metode penelitian ini berupa penelitian kualitatif untuk mengungkapkan data secara deskriptif. Penelitian ini telah dilaksanakan di Kantor Inspektorat Kabupaten Bulukumba, dan Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian Kabupaten Bulukumba pada bulan November hingga Desember tahun 2021. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan, yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi literatur, kemudian data dianalisis melalui reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *e-Government* melalui *whistleblowing system* (WBS) dapat dilihat dari tiga (3) aspek, yakni dari segi *support*, yaitu WBS telah tercantum dalam Peraturan Presiden RI Nomor 76 Tahun 2013 sebagai langkah preventif dalam pengawasan pemerintahan, namun terkendala karena jumlah operator WBS hanya satu (1) orang, kemudian adanya kekosongan jabatan di beberapa unit kerja dan belum tersedianya ruangan WBS di Inspektorat Kabupaten Bulukumba serta sosialisasi WBS belum dilakukan secara masif. Dari segi *capacity*, yaitu sumber daya finansial berasal dari daerah yang telah tercantum dalam DPA, namun infrastruktur teknologi informasi belum mumpuni, tetapi pemberdayaan sumber daya manusia (SDM) perihal penggunaan teknologi informasi telah dilakukan serta adanya pembagian tugas pemeriksaan laporan pengaduan masyarakat yang jelas. Dari segi *value*, yaitu memudahkan pihak Inspektorat Daerah mengelola dan menindaklanjuti laporan pengaduan masyarakat dan juga memudahkan masyarakat dalam melakukan pelaporan sehingga berdampak dengan meningkatnya kualitas pengawasan pemerintahan yang berlangsung di Kabupaten Bulukumba.

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

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Lahirnya sebuah pemerintahan pada awalnya bertujuan untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam masyarakat, sehingga masyarakat bisa menjalankan kehidupan dengan baik. Namun, seiring dengan perkembangan masyarakat modern yang ditandai dengan meningkatnya kebutuhan, peran dan fungsi pemerintah tersebut kemudian berubah dan menyesuaikan terhadap pola hidup baru masyarakat. Sejalan dengan hal tersebut, Ilyas dkk. (2012), berpendapat bahwa fungsi pemerintah di era sekarang diharapkan dapat mengarahkan penyelenggaraan pemerintahan menjadi lebih sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat (*citizen friendly*) serta memberikan landasan dan pedoman bagi pemerintah khususnya dalam menjalankan tugas penyelenggaraan pemerintahan. 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. Secara jelas, di mana pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, sehingga menciptakan kondisi yang memungkinkan

setiap anggota dapat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama. Selain itu, pemerintah diwajibkan menyediakan pelayanan yang prima bagi penduduknya atau masyarakat, apalagi mengenai pelayanan publik yang saat ini cenderung jalan di tempat. 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* inilah pelayanan publik harus lebih responsif karena akan langsung terpantau secara transparan oleh masyarakat. Namun, tidak dapat dimungkiri bahwa pelayanan publik masih banyak mengalami hambatan dan tantangan utamanya dalam hal kualitas pelayanan. Misalnya, ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih terbilang cukup rendah yang menandakan masih jauhnya pelayanan publik dari prinsip-prinsip pemerintahan yang ideal. 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 bergerak pada sektor asuransi yang menawarkan pelayanan pada asuransi untuk kecelakaan, kesehatan, pendidikan, pensiun, 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) tahun 2019 juga menyebutkan bahwa selama periode 2004-2018 tindak pidana korupsi yang ditangani KPK melibatkan 70 persen pejabat publik dan anggota legislatif. Tingginya kasus korupsi yang terjadi tersebut ditengarai karena penyimpangan pelayanan publik kepada masyarakat tanpa menerapkan standar pelayanan yang seharusnya. Jenis penyimpangan pelayanan publik yang sering terjadi adalah tidak memberikan pelayanan, penundaan berlarut, penyimpangan prosedur, berpihak, penyalahgunaan wewenang, permintaan uang/barang/jasa dan diskriminasi (Siadari, 2020). 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 tahun terakhir.

Beragam kasus penyimpangan tersebut 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*. Menurut Sonny (2013), menyatakan bahwa kemajuan teknologi dan informasi dalam *e-Government* telah mempengaruhi pola manajemen dalam penyelenggaraan pemerintahan, baik dalam hubungannya antar institusi pemerintahan (G2G), masyarakat (G2C), dunia usaha (G2B), dan pegawai/karyawan (G2E).

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, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang global, dan transparansi, serta meningkatkan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik. Namun, hingga sekarang implementasi *e-Government* belum tersentralisir dengan baik ke seluruh jajaran pemerintahan di Indonesia. Sejalan dengan pernyataan tersebut, Indonesia masih berada pada peringkat tujuh (7) berdasarkan *E-Government Development Index* negara-negara Asia Tenggara yang dibuktikan pada tabel berikut.

Tabel 1.1 *E-Government Development Index* Negara Asia Tenggara

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* (2021)

Berdasarkan tabel di atas, hingga pada tahun 2020 Indonesia juga telah mengalami peningkatan dari tahun-tahun sebelumnya. Secara global, Indonesia yang pada tahun 2018 menempati peringkat 107 dunia, pada tahun 2002 meningkat menjadi peringkat 88 dunia. Terlihat dari *index* yang diperoleh Indonesia juga mengalami peningkatan dan melampaui rata-rata *index* Asia Tenggara dan dunia. Namun, di sisi lain, apabila dibandingkan dengan negara-negara tetangga, Indonesia masih terbelakang dari negara-negara tetangga.

Pernyataan tersebut mengindikasikan bahwa sampai sekarang pemerintah Indonesia masih berupaya dalam mengembangkan pelaksanaan *e-Government* dengan mewajibkan seluruh 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) menyimpulkan bahwa salah satu cara yang paling efektif untuk mencegah dan memerangi praktik kecurangan ataupun pelanggaran dalam pemerintahan adalah melalui mekanisme *whistleblowing system*

(Yunawati, 2019). Keberadaan *whistleblowing system* sangat perlu karena semakin banyaknya kasus penyalahgunaan dan penyimpangan keuangan serta merupakan bagian dari suatu pengendalian internal dan eksternal.

Maka dari itu, guna mewujudkan suatu sistem pengawasan penyelenggaraan pemerintahan daerah berbasis *e-Government*, pemerintah Kabupaten Bulukumba melalui Inspektorat Kabupaten dan Dinas Komunikasi, Informatika dan Persandian (Diskominfo) menyiapkan *whistleblowing system* sebagai aplikasi pengaduan spesifik untuk dugaan pungli dalam pelayanan publik. *Whistleblowing system* adalah 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 Bulukumba, 2020).

Berdasarkan observasi awal pada tanggal 28 Juni 2021, dalam proses penyediaan aplikasi *whistleblowing system* Kabupaten Bulukumba tidak ada anggaran yang digunakan berhubung pemerintah Kota Bandung secara gratis memberikan *prototype* aplikasi *whistleblowing system* sehingga Bidang *e-Government* Diskominfo hanya melakukan re-aplikasi terhadap aplikasi tersebut. Adapun aplikasi *whistleblowing system* 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* di Kabupaten Bulukumba masih banyak memiliki kekurangan-kekurangan yang perlu diperbaiki dan dibenahi. Berdasarkan dari pengamatan awal, faktor utama yang menjadi kendala adalah dari segi *value*, bahwa belum sepenuhnya masyarakat mengetahui tentang aplikasi *whistleblowing system* dalam rangka pengembangan *e-Government* di Kabupaten Bulukumba. Hal tersebut sejalan dengan data yang telah diperoleh dari Inspektorat Kabupaten Bulukumba pada tanggal 28 Juni 2021 bahwasanya jumlah laporan yang masuk di aplikasi *whistleblowing system* hanya satu (1) laporan. Di satu sisi, masyarakat bahkan lebih memilih melaporkan tindakan KKN oleh aparatur pemerintahan secara manual. Salah satunya 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 Permasyarakatan Bulukumba.

Selain itu, kendala yang cukup signifikan dalam penerapan *e-Government* melalui *whistleblowing system* ini adalah kemampuan sumber daya di mana kemampuan aparatur tidak sesuai dengan apa yang

dibutuhkan. Padahal, semua kegiatan yang berhubungan dengan *whistleblowing system* 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* 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) disinyalir dapat menanggulangi terjadinya penyimpangan-penyimpangan yang terjadi dalam penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Bulukumba. Akan tetapi, dalam proses implementasinya masih banyak hambatan dan tantangan yang dihadapi. Oleh sebab itu, muncul ketertarikan bagi saya untuk melakukan penelitian terkait hal tersebut yang kemudian dituangkan dalam judul “Analisis Penerapan *E-Government* Melalui *Whistleblowing System* (WBS) dalam Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan di Kabupaten Bulukumba”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah penelitian ini, yaitu bagaimana penerapan *e-Government* melalui *whistleblowing system* (WBS) dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Bulukumba?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini, yaitu untuk mengetahui penerapan *e-Government* melalui *whistleblowing system* (WBS) dalam pengawasan penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Bulukumba.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai penerapan *e-Government* melalui *whistleblowing system* (WBS) di Kabupaten Bulukumba, serta menjadi salah satu bahan referensi dalam memperkaya ilmu pengetahuan khususnya ilmu pemerintahan.

2. Manfaat Praktis

a. Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas masyarakat dalam penggunaan aplikasi *whistleblowing system* (WBS) sebagai upaya partisipasi aktif dalam melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Bulukumba.

b. Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan mengenai konsep aplikasi *whistleblowing system* (WBS) dalam rangka pengembangan *e-Government* yang bertujuan dalam mencegah terjadinya penyimpangan dalam penyelenggaraan pemerintahan serta

dapat menjadi acuan, dasar, dan masukan dalam melakukan penelitian selanjutnya.

c. Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan bagi pemerintah Kabupaten Bulukumba dalam mengevaluasi penerapan *e-Government* melalui *whistleblowing system*. Selain itu, inovasi pelayanan ini diharapkan dapat menjadi terobosan baru bagi pemerintah daerah lainnya dalam rangka perwujudan pelayanan publik yang berkualitas dan bebas dari KKN (korupsi, kolusi, dan nepotisme).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Pemerintahan

Secara etimologi, pemerintahan berasal dari kata pemerintah, sedangkan pemerintah berasal dari kata perintah. Faried dkk. (2015), mendefinisikan kata-kata tersebut sebagai berikut:

1. Perintah adalah perkataan bermaksud menyuruh dalam melakukan sesuatu.
2. Pemerintah adalah seseorang atau sekelompok orang atau suatu lingkungan kerja yang bersifat tetap dengan penyebutan jabatan. Pemerintah sebagai suatu kelompok individu yang mempunyai wewenang tertentu untuk melaksanakan kekuasaan.
3. Pemerintahan adalah perintah yang berlangsung dalam hubungan fungsional antara pemerintah dan rakyat dalam pelaksanaan kehendak pemerintahan.

Berdasarkan hal tersebut di atas dapat disimpulkan dua (2) hal, yaitu, pemerintah adalah lembaga atau badan-badan publik yang mempunyai fungsi untuk melakukan upaya mencapai tujuan negara, sedangkan dalam aspek dinamika maka pemerintahan adalah kegiatan dari lembaga atau badan-badan publik tersebut dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan negara. Menurut Haiyanta (1997),

adapun fungsi dari pemerintah dalam menjalankan pemerintahan adalah sebagai berikut:

1. Fungsi Pengaturan

Pemerintah memiliki fungsi *regulating* (pengaturan) ialah pemerintah mengatur seluruh sektor dalam masyarakat dengan kebijakan-kebijakan dalam bentuk perundang-undangan entah berupa peraturan pemerintah, ataupun peraturan-peraturan lainnya. Sebagian maksud dari fungsi ini ialah agar stabilitas negara terjaga, dan pertumbuhan negara sesuai yang diinginkan.

2. Fungsi Pemberdayaan

Pemberdayaan adalah suatu proses pemberian daya (*power*) berupa kesempatan atau peluang, pengetahuan, keahlian, dan materi, sehingga membuat yang tidak berdaya (*powerless*) menjadi memiliki kekuasaan (*powerfull*). Fungsi pemberdayaan membantu meningkatkan kemampuan, kapasitas, dan rasa percaya diri masyarakat, sehingga mereka mempunyai daya atau kekuatan untuk mengatasi permasalahan yang mereka hadapi dalam rangka mencapai kehidupan yang lebih baik, sehingga dapat menentukan masa depan sesuai dengan keinginan mereka. Peranan pemerintah memang sangat diperlukan dalam pemberdayaan masyarakat, karena melalui upaya, bantuan, dan intervensi pemerintah diharapkan masyarakat akan semakin berdaya, yang pada gilirannya rakyat menjadi lebih sejahtera penghidupannya (Sumodiningrat, 2000).

3. Fungsi Pelayanan

Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat disemua sektor. Masyarakat tidak akan dapat berdiri sendiri dalam memenuhi kebutuhannya tanpa adanya pemerintah yang memberikan pelayanan. Ini merupakan fungsi yang bersifat umum dan dilakukan oleh seluruh negara di dunia. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, dan lainnya (Agustino, 2008).

2.1.2 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik (Dwiyanto, 2015). Sedangkan Sinambela (2010) juga berpendapat bahwa pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Definisi di atas menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggaraannya. Oleh karena itu, adanya Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi angin segar dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Di samping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik. Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari

penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

2.1.3 Jenis Pelayanan Publik

Kurniawan dkk. (2007), mengungkapkan bahwa ada beberapa jenis penyelenggara pelayanan publik terhadap masyarakat yaitu terdiri dari:

1. Satuan Kerja atau Satuan Organisasi Kementerian
2. Departemen
3. Lembaga Pemerintah Non Departemen
4. Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, misalnya Sekretariat Dewan, Sekretariat Negara, dan lain lain
5. Badan Usaha Milik Negara (BUMN)
6. Badan Usaha Milik Daerah (BUMD)
7. Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah)

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah, maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Kurniawan dkk. (2007) juga menyatakan

bahwa bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

1. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar ialah berbagai macam kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah dan diberikan oleh pemerintah yang meliputi kesehatan/hidup sehat, pendidikan, dan bahan-bahan kebutuhan pokok di kehidupan masyarakat.

2. Pelayanan Kebutuhan Umum

Selain dalam pelayanan kebutuhan dasar, pemerintah yang juga sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum yang terpadu kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat diantara meliputi pelayanan administrasi (pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya), pelayanan barang (pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya), dan pelayanan jasa (pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain sebagainya).

2.1.4 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan atau penyediaan pelayanan publik haruslah memiliki standarisasi dalam pelayanannya. Selanjutnya standarisasi pelayanan publik tersebut perlu dipublikasikan agar dapat diakses atau diketahui oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik. standar pelayanan publik dimaknai sebagai suatu ukuran yang telah ditentukan oleh penyelenggara atau penyedia pelayanan publik sehingga nantinya wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Surjadi (2012), adapun standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya harus meliputi:

1. **Prosedur Pelayanan;** Prosedur pelayanan yang dibagikan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. **Waktu Penyelesaian;** Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. **Biaya Pelayanan;** Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. **Produk Pelayanan;** Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. **Sarana dan Prasarana;** Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi; Kompetensi petugas pemberi pelayanan kompetensi harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.1.5 Konsep *E-Government*

E-Government merupakan sebuah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat bantu pemerintah dalam menjalankan sistem pemerintahan secara efisien yang dapat meningkatkan hubungan pemerintah dengan pihak lain. Istilah *e-Government* atau *electronic government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan. Dengan *e-Government* diharapkan pelayanan terhadap masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintahan semakin meningkat dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintahan semakin mudah (Somantri dkk, 2017).

E-Government sebagai program dan komitmen pemerintah merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik serta melakukan transformasi guna memfasilitasi kegiatan masyarakat dan kalangan bisnis untuk menuju masyarakat yang berbasis pengetahuan. Melalui pengembangan sistem pemerintahan melalui *e-Government*, pemerintah mengharapkan dapat dilakukan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dan pemerintah daerah otonom dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (Kusnadi dkk, 2015).

Untuk implementasi *e-Government*, pemerintah telah mengeluarkan Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang dituangkan melalui Inpres No. 3 tahun 2003 yang menyatakan bahwa “Pengembangan *e-Government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-Government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi”.

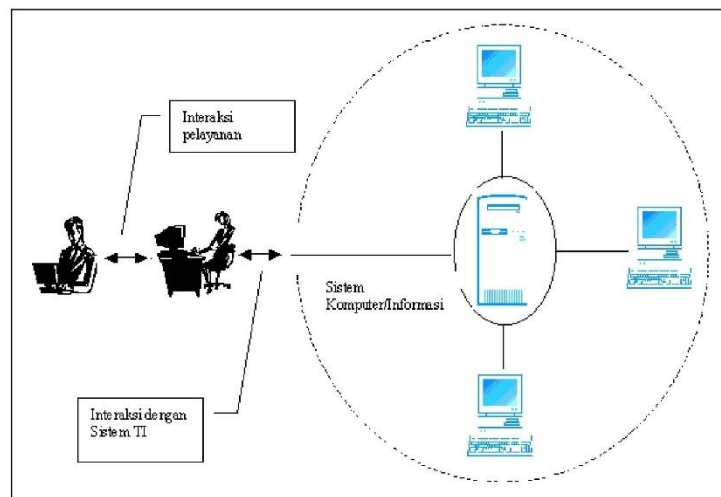
Selain hal di atas, dijelaskan juga bahwa dalam konsep *e-Government* diperlukan perencanaan secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan sasaran yang terukur. Oleh karena itu, terdapat empat (4) tingkatan dalam implementasi inovasi *e-Government* yang masing-masing tingkatannya dapat dicapai secara bertahap. Adapun tingkatan tahapan tersebut, yaitu:

1. Persiapan, meliputi pembuatan situs informasi di setiap lembaga, penyiapan SDM, penyiapan sarana akses yang mudah, sosialisasi situs informasi internal dan publik.
2. Pematangan, meliputi pembuatan situs informasi publik interaktif, dan pembuatan antarmuka keterhubungan dengan lembaga lain.
3. Pemantapan, meliputi pembuatan situs transaksi pelayanan publik, dan pembuatan interoperabilitas aplikasi maupun data dengan lembaga lain.

4. Pemanfaatan, meliputi pembuatan aplikasi untuk pelayanan yang bersifat G2G, G2B, dan G2C yang terintegrasi.

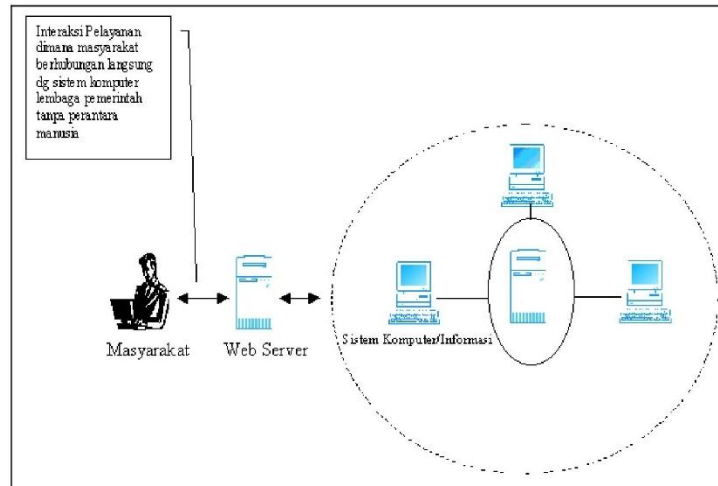
Dalam konsep *e-Government*, sistem informasi/komputer tidak hanya digunakan sebagai alat pendukung dalam melayani masyarakat (Gambar 2.1) tetapi juga difungsikan sebagai pelayan itu sendiri (Gambar 2.2). Dalam konsep itu, masyarakat diberi pilihan untuk berinteraksi dengan manusia (pegawai pemerintah) atau dengan komputer (lewat situs lembaga pemerintah di internet). Dengan diperluasnya fungsi sistem informasi tersebut, diharapkan praktik yang merugikan masyarakat maupun negara yang bersumber dari lemahnya etika dan buruknya budaya kerja pegawai dapat dikurangi (Cahyadi, 2003).

Gambar 2.1 Fungsi Tradisional Sistem Informasi sebagai Pendukung Pelayanan Masyarakat



Sumber: Cahyadi (2003)

Gambar 2.2 Fungsi Sistem Informasi sebagai Pelayan Masyarakat dalam Konsep *e-Government*



Sumber: Cahyadi (2003)

2.1.6 Jenis-jenis *E-Government*

Menurut Danamik dkk. (2017), mengungkapkan bahwa *e-Government* dibagi atas beberapa jenis, yaitu sebagai berikut:

1. G to C (*Government to Citizens*)

Jenis ini merupakan aplikasi *e-Government* yang paling umum, yaitu di mana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai portofolio teknologi informasi dengan tujuan utama untuk memperbaiki hubungan interaksi dengan masyarakat (rakyat). Dengan kata lain, tujuan utama dibangunnya aplikasi *e-Government* bertipe G-to-C ini adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyatnya melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah dalam menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan publik.

2. G to B (*Government to Business*)

Salah satu tugas utama dari sebuah pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif agar roda perekonomian sebuah negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Dalam melakukan aktivitas sehari-harinya, entitas bisnis semacam perusahaan swasta membutuhkan banyak sekali data dan informasi yang dimiliki oleh pemerintah. Di samping itu, yang bersangkutan juga harus berinteraksi dengan berbagai lembaga kenegaraan karena berkaitan dengan hak dan kewajiban organisasinya sebagai sebuah entitas berorientasi profit.

3. G to G (*Government to Governments*)

Di era globalisasi ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens dari hari ke hari. Kebutuhan untuk berinteraksi antar satu pemerintah dengan pemerintah setiap harinya tidak hanya berkisar pada hal-hal yang berbau diplomasi semata, namun lebih jauh lagi untuk memperlancar kerja sama antar negara dan kerja sama antar entitas negara (masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain) dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, dan lain sebagainya.

4. G to E (*Government to Employees*)

Hubungan antara pemerintah dengan pegawai baik pegawai negeri maupun sebagai karyawan atau pekerja pemerintah. Bertujuan untuk

meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan. Contoh: Sistem pengembangan karir pegawai pemerintah, untuk meyakinkan adanya perbaikan kualitas sumber daya manusia (SDM), penunjang proses mutasi, rotasi serta promosi seluruh karyawan pemerintahan.

Keempat jenis *e-Government* di atas memiliki tujuan masing-masing. Namun, secara umum tujuan dari keempatnya sama yaitu untuk menyediakan akses informasi, dan pelayanan secara efisien pada pihak lain baik antar pemerintah daerah, dengan masyarakat, dengan karyawan pemerintah daerah maupun dengan pelaku bisnis.

2.1.7 Manfaat *E-Government*

Implementasi *e-Government* memiliki banyak manfaat khususnya dalam menunjang efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik. Menurut Dash dkk. (2016), manfaat-manfaat tersebut diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Mengurangi Biaya

Memberikan pelayanan secara *online* atau dalam jaringan dapat secara signifikan mengurangi total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder* dibandingkan pelayanan secara manual.

2. Mendukung Perkembangan Ekonomi

Teknologi dapat memudahkan pemerintahan dalam menciptakan iklim bisnis yang positif dengan menyederhanakan tahapan administrasi

atau mengurangi birokrasi. Selain itu, terdapat dampak langsung terhadap ekonomi, misalnya seperti dalam *e-procurement* atau proses lelang secara elektronik di mana menciptakan kompetisi yang lebih luas dan lebih banyak peserta.

3. Memperkuat Transparansi dan Akuntabilitas

Implementasi *e-Government* dapat meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*. *E-Government* membantu meningkatkan transparansi dalam proses pengambilan keputusan dengan penyediaan informasi serta pelacakan dalam jaringan (*online tracking*) yang mudah diakses oleh masyarakat.

4. Meningkatkan Pelayanan bagi Masyarakat

E-Government dapat memberikan layanan yang lebih baik pada masyarakat di mana informasi dari pemerintah dapat dicari atau diperoleh tanpa harus secara fisik datang ke kantor-kantor pemerintahan. Bahan-bahan informasi tersebut tersedia dalam 24 jam sehari dan tujuh hari dalam seminggu tanpa harus bergantung pada jam operasional kantor-kantor pemerintah.

5. Memberdayakan Masyarakat

Pemberdayaan masyarakat dilaksanakan melalui informasi yang mudah diperoleh yang kemudian memungkinkan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah terlibat dalam proses pengambilan keputusan atau kebijakan publik secara merata dan demokratis.

6. Fasilitas *E-Society*

Salah satu manfaat utama dari inisiatif *e-governance* terdiri dari promosi penggunaan ICT di sektor lain. Kapasitas teknologi dan manajemen yang diperlukan untuk administrasi *e-Government* mendorong pengembangan kursus dan modul pelatihan baru di sekolah dan universitas yang berusaha memasok yang diperlukan keterampilan dan kapabilitas ke pasar kerja.

Harapan dikembangkannya *e-Government* ini, akses informasi pada pemerintah akan menjadi terbuka lebar bagi semua lapisan masyarakat. Oleh karenanya apabila diimplementasikan dengan tepat maka secara signifikan dapat memperbaiki kualitas kehidupan masyarakat tersebut. Mengingat banyaknya manfaat dari sistem *e-Government* ini, implementasinya haruslah dilaksanakan sesegera mungkin, tanpa ditunda-tunda. Selain itu, sistem ini perlu dibangun dengan kepemimpinan yang baik dan kerangka pengembangan yang holistik, sehingga memberikan keunggulan kompetitif secara nasional.

2.1.8 Kesuksesan *E-Government*

Menurut Inpres No. 3 tahun 2003 menyebutkan bahwa ada lima (5) faktor yang mempengaruhi kesuksesan atau kesiapan dalam mengimplementasikan *e-Government* pada pemerintahan, yaitu:

1. *E-Leadership* merupakan faktor yang menjelaskan aspek aspek yang berhubungan dengan kesiapan dan inisiatif dari Negara.

2. Infrastruktur jaringan informasi termasuk kecepatan akses internet, biaya penggunaan jasa internet dan termasuk juga dengan tempat penggunaan internet untuk umum serta kualitas dan jangkauan koneksi.
3. Pengelolaan informasi berupa sumber informasi, kualitas informasi serta keamanan informasi, cara pengolah dan tempat penyimpanan informasi, dan sampai dengan cara menyalurkan dan mendistribusikan informasi.
4. Lingkungan bisnis merupakan hubungan informasi tentang bisnis dan ekonomi antara pelaku bisnis, masyarakat dan pemerintah.
5. Masyarakat dan sumber daya manusia yang merupakan faktor berhubungan dengan penggunaan layanan teknologi informasi oleh masyarakat dan kesiapan masyarakat untuk menggunakan layanan teknologi informasi.

Sejalan dengan hal tersebut, berdasarkan hasil riset dari *Harvard John F. Kennedy School of Government* dalam Indrajit (2006) menyatakan bahwa dalam menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan, yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. Pertama, faktor *support* yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan 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*. Kedua, faktor *capacity*

adalah unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan *e-government* menjadi kenyataan. Ketiga, faktor *value* di mana berbagai inisiatif *e-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut sehingga yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan. Untuk itulah, pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakatnya.

2.1.9 Kendala Penerapan *E-Government*

Berbagai bukti bahwasanya penerapan *e-Government* di banyak negara tidak menemui harapan. Salah satu studi menunjukkan bahwa 35 persen dari program-program *e-Government* di dunia mengalami kegagalan, 50 % adalah kegagalan parsial, dan hanya 15 % yang dianggap berhasil. Menurut Rokhman (2008), faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kegagalan penerapan *e-Government* di negara berkembang meliputi:

1. Kurangnya kesepakatan dalam sistem administrasi publik di mana adanya penolakan internal oleh pemerintah.
2. Kurangnya rencana dan strategi di mana *e-Government* diperkenalkan dengan setengah-setengah dan tidak sistematis.

3. Kurangnya SDM di mana kurangnya pengembangan kapasitas institusi dan personel.
4. Tidak adanya rencana investasi.
5. Kurangnya vendor sistem dan TI.
6. Implementasi yang terburu-buru tanpa persiapan dan pengujian yang cukup.

Tantangan yang paling penting ialah menyadari bahwa tidak ada solusi tunggal yang cocok untuk semua situasi. Asia dan Pasifik dikenal dengan konteks politik, ekonomi, sosial, dan pemerintahan yang sangat beragam yang masing-masing memerlukan pendekatan yang berbeda-beda. Berdasarkan hambatan-hambatan di atas sangat logis jika potret sistem *e-Government* di negara Indonesia mayoritas masih dalam level yang paling dasar yaitu level informasi, sedangkan yang sudah masuk level kedua pun (interaksi) belum bisa berfungsi dengan baik.

2.1.10 Konsep Pengawasan

Pengawasan adalah menentukan apa yang telah dicapai, mengevaluasi dan menerapkan tindakan korektif, jika perlu memastikan sesuai dengan rencana). Pengawasan sebagai kegiatan untuk menilai suatu pelaksanaan tugas secara *de facto*, sedangkan tujuan pengawasan hanya terbatas pada pencocokan apakah kegiatan yang dilaksanakan telah sesuai dengan tolok ukur yang telah ditetapkan sebelumnya (Muchsan, 2005). Pengawasan bertujuan agar pelaksanaan berbagai urusan pemerintahan di daerah dapat berjalan sesuai dengan standar dan

kebijakan pemerintah pusat, berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun berbagai konsep pengawasan adalah sebagai berikut:

1. Pengawasan Langsung dan Tidak Langsung

Pengawasan langsung adalah pengawasan yang dilakukan secara pribadi oleh pemimpin atau pengawas dengan mengamati, meneliti, memeriksa, mengecek sendiri secara *on the spot* di tempat pekerjaan, dan menerima laporan-laporan secara langsung dari pelaksana. Hal ini dilakukan dengan inspeksi. Sedangkan pengawasan tidak langsung diadakan dengan mempelajari laporan-laporan yang diterima dari pelaksana baik lisan maupun tulisan, mempelajari pendapat masyarakat dan sebagainya tanpa *on the spot* (Husen, 2005).

2. Pengawasan Preventif dan Represif

Pengawasan preventif adalah pengawasan yang bersifat mencegah. Mencegah artinya menjaga jangan sampai suatu kegiatan itu jangan sampai terjerumus pada kesalahan. Pengawasan preventif adalah pengawasan yang bersifat mencegah agar pemerintah daerah tidak mengambil kebijakan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sedangkan, pengawasan represif adalah pengawasan yang berupa penangguhan atau pembatalan terhadap kebijakan yang telah ditetapkan daerah baik berupa Peraturan Daerah, Peraturan Kepala Daerah, Keputusan DPRD maupun Keputusan Pimpinan DPRD dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Pengawasan represif berupa penangguhan atau pembatalan terhadap kebijakan daerah yang dinilai bertentangan dengan kepentingan umum, peraturan perundang-undangan yang lebih tinggi dan/atau peraturan perundang-undangan yang lainnya (Marbun, 2005).

3. Pengawasan Internal dan Eksternal

Pengawasan internal adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat dalam organisasi itu sendiri. Pengawasan internal lebih dikenal dengan pengawasan fungsional. Pengawasan fungsional adalah pengawasan terhadap pemerintah daerah, yang dilakukan secara fungsional oleh lembaga yang dibentuk untuk melaksanakan pengawasan fungsional, yang kedudukannya merupakan bagian dari lembaga yang diawasi seperti Inspektorat Jenderal, Inspektorat Provinsi, Inspektorat Kabupaten/Kota. Sementara pengawasan eksternal adalah pengawasan yang dilakukan oleh aparat dari luar organisasi itu sendiri seperti Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) maupun masyarakat (Husen, 2005).

2.1.11 Konsep *Whistleblowing System* (WBS)

Whistleblowing system merupakan sebuah sistem pelaporan pelanggaran yang bertujuan untuk mencegah terjadinya *fraud* dan kecurangan yang terjadi dalam organisasi baik yang dilakukan oleh perusahaan atau kepada pihak lain. *Whistleblowing system* dapat terjadi melalui jalur internal maupun eksternal organisasi (Semendawai, 2011). Menurut Darjoko dkk. (2017) menjelaskan bahwa *whistleblowing system* sebagai suatu tindakan pelaporan dugaan praktik yang tidak etis dan

ilegal oleh pihak dalam organisasi kepada pihak dalam organisasi yang dirasa mempunyai kuasa untuk mengambil tindakan. Pentingnya keberadaan *whistleblowing system* dalam mengungkapkan kecurangan atau skandal keuangan telah banyak terbukti di awal dekade abad kedua puluh satu.

Berdasarkan beberapa teori yang telah dijelaskan di atas dapat disimpulkan bahwa *whistleblowing system* adalah sebuah tindakan pengungkapan penyimpangan atau kecurangan yang terjadi pada suatu organisasi kepada pihak yang memiliki kewenangan. *Whistleblowing system* merupakan tindakan yang mendukung upaya menjaga keamanan organisasi dan sekaligus melindungi reputasi organisasi tersebut. Upaya ini membutuhkan kerja sama dan partisipasi dari seluruh elemen organisasi guna membangun pengendalian internal organisasi yang baik.

Menurut Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (2011) untuk menerapkan *whistleblowing system*, lembaga atau organisasi harus memenuhi beberapa persyaratan, yaitu:

1. Lembaga harus menyampaikan ke publik bahwa lembaga telah menerapkan program dan pengaduan sistem pelaporan dan perlindungan *whistleblower*.
2. Selain menyampaikan ke publik, lembaga juga harus menetapkan dan menentukan jenis atau tindak pidana yang dapat dilaporkan. Persyaratan dalam melapor juga harus diberikan kepada *whistleblower*.

3. Lembaga harus membuat sistem pelaporan *whistleblowing system* yang dikenal jelas oleh publik sehingga mudah untuk diakses.
4. Lembaga harus menjaga kerahasiaan *whistleblower*, melindungi *whistleblower*, dan menindaklanjuti laporan yang disampaikan jika persyaratan pelaporan sudah terpenuhi.

Menurut Komite Nasional Kebijakan *Governance* (KNKG) (2008), menyatakan bahwa efektivitas penerapan *whistleblowing system* antara lain tergantung dari:

1. Kondisi yang membuat karyawan yang menyaksikan atau mengetahui adanya pelanggaran mau untuk melaporkannya.
2. Sikap perusahaan terhadap pembalasan yang mungkin dialami oleh pelapor pelanggaran.
3. Kemungkinan tersedianya akses pelaporan pelanggaran ke luar perusahaan, bila manajemen tidak mendapatkan respon yang sesuai.

2.1.12 Manfaat *Whistleblowing System* (WBS)

Menurut Tuanakotta (2016), adapun manfaat dari penerapan *whistleblowing system* antara lain:

1. Tersedianya cara penyampaian informasi penting dan kritis bagi perusahaan kepada pihak yang harus segera menanganinya secara aman.
2. Timbulnya keengganan untuk melakukan pelanggaran, dengan semakin meningkatnya kesediaan untuk melaporkan terjadinya

pelanggaran, karena kepercayaan terhadap sistem pelaporan yang efektif.

3. Tersedianya mekanisme deteksi dini (*early warning system*) atas kemungkinan terjadinya masalah akibat suatu pelanggaran.
4. Tersedianya kesempatan untuk menangani masalah pelanggaran secara internal terlebih dahulu, sebelum meluas menjadi masalah pelanggaran yang bersifat publik.
5. Mengurangi risiko yang dihadapi organisasi, akibat dari pelanggaran baik dari segi keuangan, operasi, hukum, keselamatan kerja, dan reputasi.
6. Mengurangi biaya dalam menangani akibat dari terjadinya pelanggaran.
7. Meningkatkan reputasi perusahaan di mata pemangku kepentingan, regulator, dan masyarakat umum.
8. Memberikan masukan kepada organisasi untuk melihat lebih jauh area kritis dan proses kerja yang memiliki kelemahan pengendalian internal, serta untuk merancang tindakan perbaikan yang diperlukan.

2.1.13 Konsep *Whistleblower*

Whistleblower merupakan seorang pegawai atau masyarakat yang melaporkan atas adanya praktik kecurangan yang terjadi di lingkungan pemerintahan, di mana laporan tersebut dapat diutarakan langsung oleh pihak internal ataupun pihak eksternal yang mengetahui terjadinya praktik kecurangan (Wardani dkk, 2017). Selain itu, Susmanschi (2012) juga

mendefinisikan *whistleblower* sebagai seseorang (pegawai dalam organisasi) yang memberitahukan kepada publik atau kepada pejabat yang berkuasa tentang dugaan ketidak jujur, kegiatan ilegal atau kesalahan yang terjadi di departemen pemerintahan, organisasi publik, organisasi swasta atau pada suatu perusahaan. Setiap instansi pasti memiliki cara yang efektif untuk mencegah dan menghalangi kecurangan adalah dengan mengimplementasikan program serta pengendalian anti kecurangan, yang didasarkan pada nilai-nilai inti yang dianut instansi.

Menurut Semendawai (2011), adapun kriteria dari *whistleblower*, yaitu sebagai berikut:

1. Seorang *whistleblower* menyampaikan atau mengungkapkan laporan kepada otoritas yang berwenang atau media massa ataupun melalui aplikasi *whistleblowing system*. Dengan harapan dugaan atas kejahatan dapat diungkap dan dibongkar.
2. *Whistleblower* merupakan orang dalam, yaitu orang yang mengungkapkan dugaan pelanggaran dan kejahatan yang terjadi di tempatnya bekerja atau ia berada. Sehingga *whistleblower* benar-benar mengetahui dugaan suatu pelanggaran atau kejahatan karena berada di dalam tempat ia bekerja.

Laporan yang diperoleh dari *whistleblower* perlu mendapatkan perhatian dan tindak lanjut, termasuk juga pengenaan hukuman atau sanksi agar dapat memberikan efek jera bagi pelaku kecurangan dan juga bagi mereka yang terpikir untuk melakukan tindakan tersebut. Tanpa

adanya proses penegakan peraturan, semua upaya yang telah dilakukan oleh pelapor akan sia-sia (Wardono, 2019). Menurut Susmanschi (2012), menyatakan bahwa dalam tata kelola perusahaan, *whistleblower* memainkan peran yang sangat penting dalam menyampaikan informasi adanya pelanggaran atau kecurangan yang dapat membantu perusahaan dalam membuat lingkungan kerja lebih aman, selama informasi yang disampaikan memiliki pembenaran.

Komite Nasional Kebijakan *Governance* (KNKG) (2008), menyatakan bahwa tindakan *whistleblowing* umumnya dilakukan secara rahasia (*confidential*) serta harus dilakukan dengan iktikad baik dan bukan merupakan suatu keluhan pribadi atas suatu kebijakan perusahaan tertentu (*grievance*) ataupun didasari kehendak buruk atau fitnah. Seorang *whistleblower* hendaknya memberikan informasi dan bukti yang jelas atas terjadinya pelanggaran yang dilaporkan, sehingga dapat ditelusuri atau ditindaklanjuti.

2.1.14 Jenis Pelanggaran yang Dapat Dilaporkan

Menurut Komite Nasional Kebijakan *Governance* (KNKG) (2008), adapun pelanggaran-pelanggaran yang dapat dilaporkan adalah sebagai berikut:

1. Korupsi.
2. Kecurangan.
3. Ketidakjujuran.

4. Perbuatan melanggar hukum (termasuk pencurian, kekerasan terhadap karyawan atau pimpinan, pemerasan, penggunaan narkoba, pelecehan, dan perbuatan kriminal lainnya).
5. Pelanggaran ketentuan perpajakan atau peraturan perundang-undangan lainnya.
6. Pelanggaran Pedoman Etika Perusahaan atau pelanggaran norma-norma kesopanan umumnya.
7. Perbuatan yang dapat menimbulkan kerugian secara finansial atau non finansial organisasi.
8. Pelanggaran prosedur operasi standar (SOP) perusahaan, terutama terkait dengan pengadaan barang dan jasa, pemberian manfaat dan remunerasi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Topik mengenai penerapan *e-Government* dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia telah cukup banyak diteliti sebelumnya. Salah satu penelitiannya oleh Angraini (2015) dengan judul “Penerapan *E-Government* Ditingkat Kabupaten (*Case Study Kabupaten Pelalawan Riau*)”. Penelitian ini berisi tentang pentingnya penerapan *e-Government* dalam mencapai *good governance*, di mana konsep *e-Government* harus diterapkan di setiap lembaga pemerintah tingkat pusat dan daerah. Implementasi *e-Government* dilakukan melalui koordinasi antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah dalam mengembangkan dan menerapkan *e-Government*. Salah satu tujuan penerapan *e-Government*

adalah untuk membantu dalam proses pemerintahan baik pusat maupun daerah, yaitu dalam menunjang pelaksanaan tugas pemerintahan dan pembangunan serta menjawab tuntutan kebutuhan masyarakat akan keterbukaan, efisiensi dan pelayanan yang lebih baik dengan memanfaatkan teknologi informasi.

Selain itu, penelitian yang disusun oleh Nurhakim (2014) dengan judul “Pengaruh Implementasi *E-Government* Terhadap Perubahan Budaya Birokrasi Untuk Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Sistem Pemerintahan Modern” mengungkapkan bahwa konsep dari *e-Government* sebagai kemajuan teknologi informasi telah membuka kesempatan yang luas antara politik, birokrasi, dan masyarakat. Masyarakat dapat terlibat secara langsung dalam proses perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan kebijakan publik. Penelitian lain oleh Zarefar dkk. (2017) dengan judul “Efektivitas *Whistleblowing System* Internal” menyatakan bahwa dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan berbasis *e-Government* dapat dilakukan melalui penerapan *whistleblowing system*. Hasil penelitian ini menunjukkan tingkat efektivitas *whistleblowing system* pada Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan (BPKP) berada pada tingkatan cukup efektif dengan persentase efektivitas 65%.

Berdasarkan dari penelitian terdahulu menjelaskan bahwa penerapan *e-Government* kini telah menjadi primadona baru dalam menjalankan sistem pemerintahan di Indonesia khususnya dalam

menyesuaikan terhadap pola hidup baru di era modernisasi. Implementasi *e-Government* dinilai efektif dalam membantu menjalankan roda pemerintahan sehingga dapat mencapai tujuan dari *good governance*. Salah satu bagian dari penerapan *e-Government* adalah program *whistleblowing system* yang juga telah membuktikan eksistensinya dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan. Kabupaten Bulukumba pun tidak mau ketinggalan dengan menerapkan *whistleblowing system* demi menciptakan penyelenggaraan pemerintahan yang bersih dan bebas dari korupsi, kolusi, serta nepotisme. Oleh karena itu, melihat inovasi baru yang diterapkan oleh pemerintah Kabupaten Bulukumba menggugah saya untuk melakukan penelitian perihal penerapan *e-Government* melalui *whistleblowing system* dalam melakukan pengawasan penyelenggaraan pemerintahan di Kabupaten Bulukumba sebagai bentuk implikasi dari implementasi *e-Government*.

2.3 Kabupaten Bulukumba

Kabupaten Bulukumba merupakan salah satu wilayah dalam provinsi Sulawesi Selatan dengan luas wilayah sekitar 1.154,67 km² dan jumlah penduduk sekitar 437.607 ribu jiwa yang tersebar di 10 kecamatan. Adapun pemerintahan di Kabupaten Bulukumba dipimpin oleh H. A. Muchtar Ali Yusuf dan Drs. H. A. Edy Manaf sebagai Bupati dan Wakil Bupati Kabupaten Bulukumba periode 2021-2026. Di bawah kepemimpinan tersebut berdasarkan data oleh BPS Kabupaten

Bulukumba (2021) bahwasanya pendapatan asli daerah (PAD) meningkat dibandingkan tahun sebelumnya, yaitu sebesar 169,47 M.

Di satu sisi, dalam kepemimpinan baru tersebut juga terjadi perampingan jumlah organisasi perangkat daerah (OPD) di Kabupaten Bulukumba yang sebelumnya 36 OPD menjadi sebanyak 27 OPD (Arisandi, 2021). Selain itu, berdasarkan data oleh BPS Kabupaten Bulukumba (2021) mengungkapkan bahwa jumlah Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Kabupaten Bulukumba pada tahun 2020 adalah sebanyak 5.970 dengan jabatan fungsional tertentu sebesar 62,82 %, fungsional umum 22,86 %, dan struktural 14,32 %.

Kabupaten Bulukumba sendiri memiliki potensi wilayah yang cukup besar, yakni sektor pariwisata dan budaya, perikanan, perdagangan, pengembangan kawasan perkebunan kakao terpadu, industri pengolahan jambu mete, pengembangan produk industri kreatif dari tanaman kelapa, pengembangan dan pemasaran hasil pengolahan (Wahyuni dan Sulaiman, 2019). Menurut Anwar dan Nursini (2018) menyatakan bahwa roda perekonomian Kabupaten Bulukumba sebagian besar digerakkan oleh sektor pertanian, namun kontribusi sektor tersebut belum mampu mereduksi angka kemiskinan daerah ini, yang meliputi aspek sosial ekonomi, seperti rendahnya tingkat pendapatan, minimnya akses pangan, sandang, pemukiman, pendidikan, kesehatan, kualitas sumber daya manusia (SDM) yang rendah, kurangnya pemanfaatan potensi wilayah,

dan rendahnya aksesibilitas menyampaikan pendapat serta minimnya akses informasi bantuan sosial.

2.4 Kerangka Pikir

