

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Realitas era digital dan tuntutan pelayanan publik yang bersifat real-time menuntut adanya model tata kelola yang lebih lincah, adaptif, dan berorientasi pada kecepatan dalam merespons perubahan. Tantangan tersebut muncul seiring meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap mutu pelayanan publik, sehingga pemerintah dituntut untuk mampu memberikan layanan yang tidak hanya cepat dan mudah diakses, tetapi juga responsif terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang. Dalam konteks perubahan yang dinamis, tata kelola (*governance*) memegang peranan penting, terutama dalam merespons, mengelola, dan mengambil keputusan yang berkaitan dengan perubahan lingkungan (Vernanda, 2020).

Salah satu bentuk penerapan tata kelola dalam pelayanan publik dapat diwujudkan melalui pemanfaatan teknologi informasi (TI) sebagai upaya mentransformasikan hubungan antara pemerintah, masyarakat, sektor swasta, dan aktor lainnya. Pemanfaatan TI diharapkan dapat menciptakan hubungan yang lebih partisipatif serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik (Scott, 2006).

Konsep tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang dikemukakan oleh (UNDP, 1997) merupakan landasan penting bagi penyelenggaraan pelayanan publik. Konsep ini menuntut adanya kompetensi birokrasi dalam merancang dan melaksanakan kebijakan yang efektif (Mutula & Wamukoya, 2009). Namun, menghadapi dinamika permasalahan pelayanan publik tidak cukup hanya dengan menerapkan prinsip *good governance* semata. Diperlukan kemampuan organisasi yang gesit dan adaptif, karena semakin lambat organisasi merespons perubahan, semakin besar pula risiko munculnya tantangan baru (Lusch et al., 2010).

Perkembangan teori tata kelola pemerintahan pada era 1990-an dipengaruhi oleh gagasan *New Public Management* (NPM) yang dipelopori oleh Hood (1991), yang menekankan pentingnya efisiensi, akuntabilitas, dan orientasi hasil dalam manajemen sektor publik. Namun, dalam praktiknya, diperlukan pendekatan baru yang lebih fleksibel untuk menghadapi dinamika lingkungan yang bergejolak. Oleh karena itu, muncul paradigma *agile governance*, yang menekankan pentingnya kelincahan birokrasi dan dukungan teknologi informasi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik (Tiwana & Konsynski, 2010). Melalui penguatan kapabilitas dan kapasitas organisasi berbasis TI, birokrasi dapat menjadi lebih responsif terhadap perubahan lingkungan digital.

Teori *agile governance* berakar dari pengembangan paradigma *Good Governance* dan *New Public Management* (NPM). Berbeda dengan dua paradigma tersebut yang cenderung berorientasi pada struktur dan prosedur tetap, *agile governance* menekankan kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri secara cepat terhadap perubahan dan kebutuhan masyarakat (Janssen & van der Voort, 2020). Hal ini menjadikan *agile governance* relevan diterapkan dalam birokrasi modern, terutama pada konteks digitalisasi tata kelola dan layanan publik.

Dalam beberapa tahun terakhir, pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, berupaya memanfaatkan TI untuk meningkatkan kualitas administrasi pemerintahan dan komunikasi dengan masyarakat. TI memberikan peluang bagi

pemerintah untuk menjadi lebih agile dalam memberikan layanan serta menjalin interaksi yang lebih baik dengan masyarakat, dunia usaha, dan mitra kelembagaan lainnya (Chen, 2003). Salah satu fenomena yang mencerminkan penerapan prinsip *agile governance* di sektor publik adalah pengelolaan *whistleblowing system* (WBS).

Secara harfiah, *whistleblowing* berarti “meniuap peluit” suatu tindakan yang menjadi mekanisme preventif terhadap praktik penyuapan dan korupsi (Drew et al., 2003). Pengaduan masyarakat merupakan bentuk partisipasi publik dalam memperbaiki pelayanan dan mencegah korupsi di sektor pemerintahan. Melalui sistem pengaduan yang efektif, pemerintah dapat mengetahui, merespons, dan menindaklanjuti permasalahan secara tepat sesuai kewenangannya. Namun, efektivitas sistem WBS sangat bergantung pada kemampuan tata kelola yang adaptif, yakni sejauh mana pemerintah mampu mengelola laporan secara cepat, responsif, dan melibatkan berbagai pemangku kepentingan dalam proses tindak lanjut (Muhammad Affandi & Kurniawan, 2024).

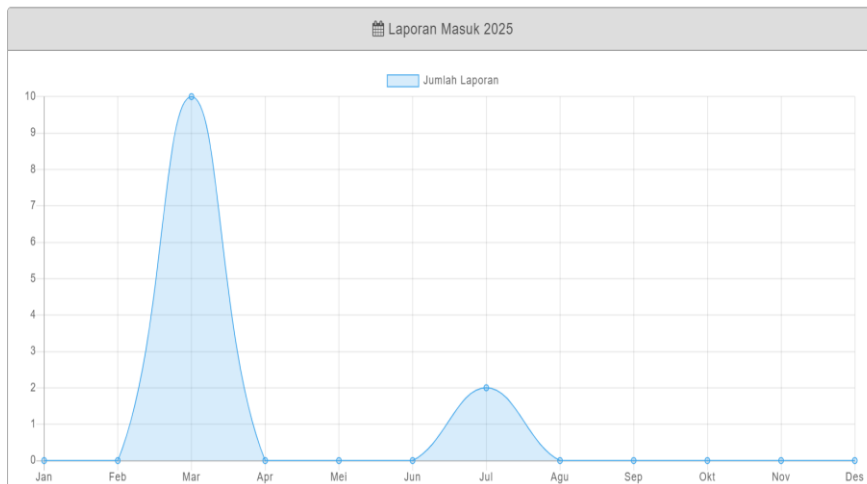
Di Provinsi Sulawesi Selatan, Kabupaten Gowa merupakan salah satu daerah yang telah menerapkan *whistleblowing system* berbasis digital melalui pemanfaatan situs resmi <https://wbs.gowakab.go.id>. Layanan ini memperoleh dasar hukum melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan diperkuat dengan Peraturan Bupati Gowa Nomor 25 Tahun 2024 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah. Instansi yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan WBS adalah Inspektorat Kabupaten Gowa.

Gambar 1. 1 Website Whistleblowing System Kabupaten Gowa



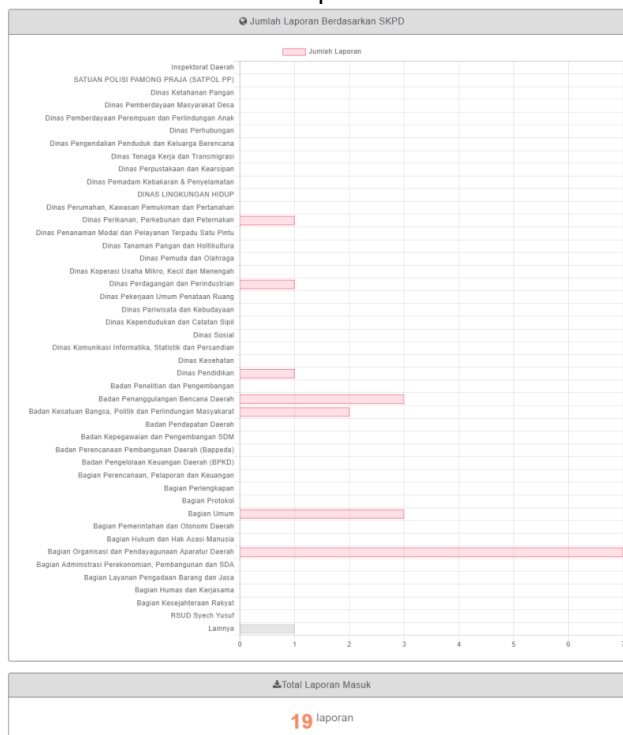
Sumber: <https://wbs.gowakab.go.id>

Gambar 1. 2 Statistik WBS Gowa.



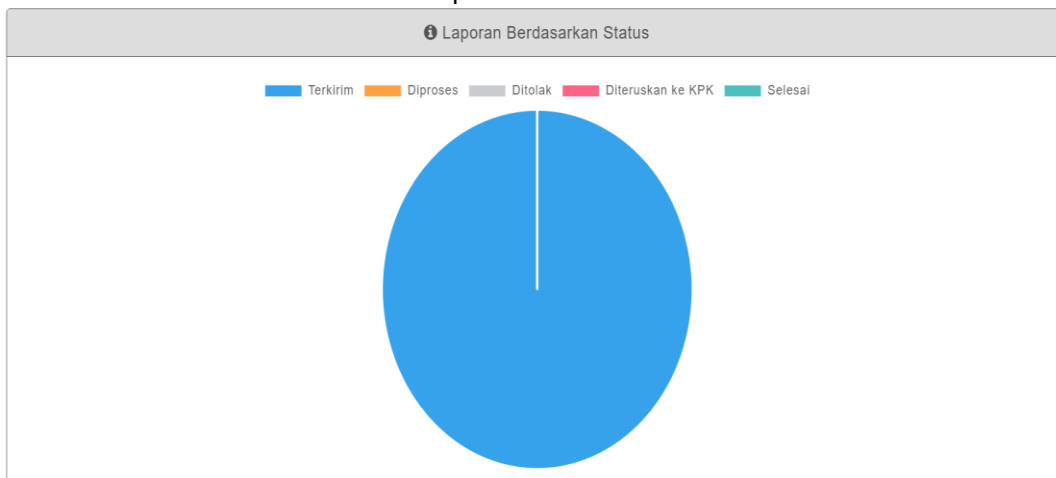
Sumber: [https://wbs.gowakab.go.id/user/u\\_statistik](https://wbs.gowakab.go.id/user/u_statistik).

Gambar 1. 3 Jumlah Laporan Berdasarkan SKPD



Sumber: [https://wbs.gowakab.go.id/user/u\\_statistik](https://wbs.gowakab.go.id/user/u_statistik)

Gambar 1. 4 Laporan Berdasarkan Status.



Sumber: [https://wbs.gowakab.go.id/user/u\\_statistik](https://wbs.gowakab.go.id/user/u_statistik).

Penerapan WBS di Kabupaten Gowa menunjukkan komitmen pemerintah daerah dalam membangun tata kelola pengaduan publik yang transparan dan akuntabel melalui dukungan teknologi informasi. Namun, berdasarkan data statistik tahun 2025 (Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kabupaten Gowa, 2025), diketahui bahwa seluruh laporan yang masuk masih berstatus “diterima” dan belum diproses, yang menunjukkan belum optimalnya pelaksanaan sistem tersebut. Kondisi ini menggambarkan tantangan nyata dalam penerapan tata kelola digital di lingkungan birokrasi publik.

Menurut Luna et al. (2015), *agile governance* terdiri dari enam meta-prinsip utama, yaitu: *Good Enough Governance*, *Business Driven*, *Human Focused*, *Based on Quick Wins*, *Systematic and Adaptive Approach*, dan *Simple Design and Continuous Refinement*. Prinsip-prinsip ini sangat relevan dalam mengelola sistem pelayanan pengaduan masyarakat berbasis digital, termasuk WBS, agar lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna.

Dalam konteks Kabupaten Gowa, penerapan WBS masih menghadapi berbagai tantangan. Secara teknis, sistem telah berjalan, tetapi secara fungsional belum efektif dalam mengelola laporan pengaduan. Tata kelola yang diterapkan belum sepenuhnya disesuaikan dengan konteks organisasi (*Good Enough Governance*). Selain itu, sistem WBS masih bersifat administrative sebatas menerima laporan tanpa menghasilkan nilai atau dampak nyata terhadap peningkatan kinerja birokrasi (*Business Driven*). Rendahnya tindak lanjut laporan juga berdampak pada menurunnya partisipasi dan kepercayaan masyarakat. Padahal, layanan pengaduan yang efektif harus berpusat pada manusia (*Human Focused*) dan mendorong keterlibatan aktif pelapor.

Selanjutnya, kurangnya umpan balik cepat menunjukkan bahwa sistem belum mampu mencapai keberhasilan kecil (*Quick Wins*) yang dapat meningkatkan motivasi dan legitimasi publik. Selain itu, lambatnya respon terhadap laporan menggambarkan perlunya pendekatan yang lebih adaptif dan sistematis (*Systematic and Adaptive Approach*). WBS Kabupaten Gowa seharusnya mampu menyediakan layanan yang

sederhana, cepat, dan berorientasi pada hasil (*Simple Design and Continuous Refinement*).

Namun demikian, berbagai tantangan tersebut menunjukkan bahwa WBS Kabupaten Gowa belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip *agile governance* secara utuh. Salah satu aspek penting yang belum banyak dikaji secara mendalam adalah bagaimana prinsip-prinsip *agile governance* (Luna et al., 2015). Selama ini, pendekatan *agile* lebih banyak dikaitkan dengan pengembangan sistem digital secara umum, bukan sebagai kerangka tata kelola dalam sistem pengaduan publik yang bersifat dinamis dan lintas sektor. Beberapa penelitian sebelumnya telah membahas *agile governance* seperti dalam riset yang dilakukan oleh Alfatia & Fikri (2025), mengkaji tiga prinsip fokus *agile governance* dalam pelayanan digital pemerintah daerah Kabupaten Pelalawan melalui aplikasi Klik Pelalawan sebagai wadah pengaduan dan aspirasi masyarakat. Selanjutnya, riset oleh Abdullah (2025), penelitian yang dilakukan dengan menganalisis sejauh mana prinsip-prinsip *agile governance* pada implementasi SP4N-LAPOR oleh Pemerintah Daerah Provinsi Gorontalo. Berdasarkan riset sebelumnya yang telah mengkaji sistem layanan pengaduan publik berbasis teknologi informasi dengan menggunakan kerangka prinsip *agile governance* sebagai pendekatan analisis. Namun demikian, belum banyak riset yang secara spesifik menelaah penerapan prinsip-prinsip *agile governance* dalam konteks *whistleblowing system* (WBS). Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip *agile governance* (Luna et al., 2015) dalam *Whistleblowing System* Kabupaten Gowa. Penelitian ini menawarkan fokus baru dengan menganalisis bagaimana prinsip-prinsip *agile governance* dapat diterapkan secara efektif dalam mengoptimalkan *whistleblowing system* di lingkungan birokrasi pemerintah daerah.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pelayanan publik melalui prinsip-prinsip *agile governance* pada *Whistleblowing System* (WBS) Kabupaten Gowa sebagai salah satu instrumen digital pengelolaan pengaduan masyarakat. Di tengah tuntutan era digital yang menekankan kecepatan, responsivitas, dan adaptivitas pelayanan, WBS diharapkan mampu menyediakan layanan yang cepat, transparan, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Namun, data menunjukkan bahwa sistem yang masuk belum diproses secara efektif. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan mengkaji sejauh mana prinsip *agile governance* diterapkan dalam operasional WBS, serta bagaimana penerapan prinsip tersebut dapat meningkatkan kualitas, ketepatan respon, dan efektivitas pelayanan publik di lingkungan Pemerintah Kabupaten Gowa. Adapun rumusan masalah yang berkaitan dengan fenomena yang relevan yaitu, Bagaimana Analisis *Agile Governance* Pada *Whistleblowing System* Di Kabupaten Gowa?

Berdasarkan uraian yang telah dijelaskan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis *Agile Governance* Pada *Whistleblowing System* Di Kabupaten Gowa”.

## **1.2 Tinjauan Teori**

### **1.2.1 Konsep *Agile Governance***

Tata kelola yang gesit (*Agile Governance*) hadir dalam cakupan studi organisasi yang mendorong organisasi untuk mengimplementasikan tata kelola yang gesit (*Agile Governance*) untuk peningkatan kinerja dan produktivitas organisasi. Konsep *agile*, *agility* ataupun *agile governance* awalnya adalah konsep yang dikenal dalam

pengembangan perangkat lunak (*software development*) namun kemudian konsep ini diadopsi ke area studi yang lain sehingga perlahan mulai dikenal di studi organisasi. Konsep *agility* menekankan pentingnya sikap cepat atau gesit serta luwes (Janssen & van der Voort, 2020).

Dalam literatur tata kelola modern, Tata kelola yang gesit terkait dengan praktik kerja dan metode untuk memfasilitasi respons cepat (Beck et al., 2001). *agile governance* dipahami sebagai kemampuan organisasi untuk mendeteksi, menyesuaikan diri, dan merespon secara cepat serta berkelanjutan terhadap perubahan lingkungan melalui kombinasi kemampuan *agile* dan *lean* dengan prinsip tata kelola (*governance*). Menurut Luna et al., (2015), menjelaskan bahwa, “*Agile governance is the ability of human societies to sense, adapt and respond rapidly and sustainably to changes in its environment, by means of the coordinated combination of agile and lean capabilities with governance capabilities, in order to deliver value faster, better, and cheaper to their core business*”. Dari penjelasan tersebut diketahui bahwa *agile governance* merupakan kapasitas untuk mendeteksi, menyesuaikan diri, serta merespons secara cepat dan berkelanjutan terhadap dinamika lingkungannya, melalui perpaduan yang terkoordinasi antara kapabilitas *agile* dan *lean* dengan kapabilitas tata kelola, guna menghasilkan nilai yang lebih cepat, lebih baik, dan lebih efisien bagi aktivitas inti mereka.

Selaras dengan pandangan tersebut, Janssen & van der Voort (2020) menjelaskan tentang *agile governance* bahwa;

*“Agile governance is geared towards methods to respond to uncertainties stemming from a – usually natural – environment, that also select. Reflecting its roots in software and service development, agile governance is primarily reactive. Its aim is to cope with changes and with complexity in innovation”.*

Berdasarkan penjelasan yang diberikan, dapat diketahui bahwa *Agile governance* berorientasi pada metode yang dirancang untuk merespons ketidak pastian yang umumnya bersumber dari lingkungan sering kali bersifat alami yang juga bersifat selektif. Berakar pada pengembangan perangkat lunak dan layanan, *agile governance* pada dasarnya bersifat reaktif. Tujuannya adalah untuk menghadapi perubahan serta kompleksitas yang muncul dalam proses inovasi. Hal ini menegaskan bahwa *agile governance* merupakan sistem tata kelola yang adaptif dan responsif terhadap dinamika perubahan lingkungan, baik dalam konteks teknologi, sosial, maupun kebijakan publik.

Lebih lanjut, Luna et al., (2015), mengemukakan *Six-meta principles* yang menjadi dasar dalam penerapan *agile governance*, yakni:

1. *Good enough governance*: Tingkat tata kelola harus selalu disesuaikan dengan konteks organisasi.

Alexandre J. H. de O. Luna et al. (2014) menjelaskan bahwa;

*“The level of governance required to achieve business agility must be balanced, and adjusted when needed.....This meta-principle should lead the practitioners and researchers to reflect and consider the constraints experienced by each organization, without jeopardize the regulatory aspects or market rules. In other words, it can be accomplished respecting the particularities of each environment”.*

Dari penjelasan tersebut prinsip *good enough governance* menekankan perlunya tingkat tata kelola yang disesuaikan dengan konteks, kapasitas, dan kondisi organisasi. Prinsip ini mengarahkan untuk mempertimbangkan keterbatasan

organisasi tanpa mengorbankan aspek regulasi atau aturan. Grindle (2007) secara konseptual menjelaskan bahwa;

*“Good enough governance means identifying which functions of governance are most critical at a given stage of development, and focusing reform efforts there”,*

Tata kelola yang cukup baik berarti mengidentifikasi fungsi tata kelola mana yang paling penting pada tahap pembangunan tertentu, dan memfokuskan upaya reformasi di sana. Lebih lanjut Grindle (2007) menjelaskan bahwa, *good enough governance* berarti tata kelola yang memadai untuk mendukung pembangunan dan kesejahteraan bukan harus sempurna di semua aspek, prinsip utamanya adalah *“prioritization and sequencing”* yaitu memilih reformasi yang paling penting, realistis, dan sesuai konteks organisasi.

Selanjutnya Ladzi Safroni 2012 (dikutip dalam Malik et al., 2023) mengemukakan bahwa dalam mewujudkan birokrasi yang berorientasi pada pelayanan publik salah satu kriteria yang perlu dipenuhi yaitu berfokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil sesuai dengan masukan yang digunakan. *Good enough governance* mencakup dua aspek utama yakni kesesuaian antara pelayanan yang diberikan dengan kebutuhan masyarakat dan dampak akses pelayanan (Almira & Rostyaningsing, 2016; Wardani et al., 2024).

Prinsip *good enough governance* yang menekankan pentingnya penerapan tata kelola pemerintahan secara optimal sesuai dengan konteks atau kapasitas dan kondisi organisasi, serta tetap berlandaskan pada kepatuhan terhadap regulasi. Berdasarkan penjelasan sebelumnya dapat diketahui bahwa prinsip *good enough governance* dapat dilihat dari tata kelola yang disesuaikan dengan konteks, kapasitas, dan kondisi organisasi untuk mencapai visi, misi, serta tujuan organisasi secara efektif dan nyata.

2. *Business-driven*: Bisnis harus menjadi alasan di balik setiap keputusan dan tindakan yang diambil.

Alexandre J. H. de O. Luna et al. (2014) menjelaskan bahwa; *“Decisions of any nature, in any organization instance, must be driven by and for the business. In other words, all decisions in any business unit, from entire organization (including its conjunctions and specific sectors) must be made taking into account the business strategy”*.

Dapat diketahui bahwa, setiap keputusan dalam organisasi, baik bersifat strategis maupun operasional, harus didorong dan diarahkan oleh tujuan bisnis. Dengan kata lain, seluruh keputusan di setiap unit organisasi harus selaras dengan strategi bisnis utama. Lebih lanjut, *“People have to think each decision, design and approach to satisfy business requirements and priorities. Teams should create a broad culture that can influence the collective behavior in whole enterprise, in order to give rise to a cohesive organizational awareness”*. Setiap individu perlu berpikir bahwa keputusan, desain, dan pendekatan yang diambil harus memenuhi kebutuhan dan prioritas bisnis. Tim harus menumbuhkan budaya organisasi yang mampu memengaruhi perilaku kolektif di seluruh perusahaan sehingga tercipta kesadaran organisasi yang kohesif.

Sebagai bentuk *business driven* maka sebuah organisasi pemerintah harus mempertimbangkan aspek strategi bisnis, sehingga setiap keputusan dan kegiatan

didasarkan oleh aspek pemenuhan kebutuhan organisasi (Amantha, 2024). Selain itu, bisnis lebih mengarah pada hubungan kerja sama yang dibangun (Wardani et al., 2024). Berdasarkan penjelasan sebelumnya, prinsip *business-driven* dapat dilihat dari strategi atau keputusan yang di ambil dengan membangun kerjasama dalam memenuhi kebutuhan dan prioritas bisnis.

3. *Human focused*: Setiap individu harus merasa dihargai dan diberi insentif untuk berpartisipasi secara kreatif.

Alexandre J. H. de O. Luna et al. (2014) menjelaskan bahwa;

*“People have to be valued as a key element of change and the driving force in organizations, as well as they must be encouraged to contribute creatively to the business aims. In organizations there are people who perform, control and decide about the processes, in so far there must be leaders that aim to create value in the company by means of getting the best from people, motivating them strategically, to obtain the need engagement to the business..... The necessity to understand people as an essential and creative component of the structures and processes is a critical success factor for governance initiatives. At the same time, the creation of effective mechanisms to incentive and support the relationship, communication and collaboration among people is imperative”.*

Dari penjelasan tersebut diketahui bahwa, Manusia harus dipandang sebagai elemen utama perubahan dan kekuatan pendorong dalam organisasi, serta didorong untuk berkontribusi secara kreatif terhadap tujuan bisnis. Di dalam organisasi, terdapat individu yang melaksanakan, mengendalikan, dan memutuskan berbagai proses; oleh karena itu, pemimpin harus berupaya menciptakan nilai dengan memaksimalkan potensi orang-orang tersebut melalui motivasi strategis untuk mendorong keterlibatan terhadap tujuan bisnis.....pemahaman bahwa manusia merupakan komponen penting dan kreatif dari struktur dan proses adalah faktor keberhasilan utama dalam inisiatif tata kelola. Pada saat yang sama, perlu diciptakan mekanisme yang efektif untuk mendorong hubungan, komunikasi, dan kolaborasi antarindividu.

Berdasarkan penjelasan tersebut, maka diketahui *Human focused* berpengaruh terhadap keberhasilan tata kelola dan sangat bergantung pada bagaimana manusia dimotivasi, diberdayakan, dan dilibatkan secara bermakna dalam proses penciptaan nilai organisasi. Dengan kata lain Prinsip *Human Focused* berorientasi pada pemenuhan kebutuhan manusia, baik dari sisi penyedia layanan (pemerintah) maupun pengguna layanan (masyarakat), yang masing-masing diposisikan sebagai subjek aktif dalam sistem pelayanan publik. Untuk mengukur prinsip *Human focused* yaitu, adanya dukungan kepemimpinan dalam mendorong dan memfasilitasi pengembangan dan pemanfaatan Potensi Individu.

4. *Based on quick wins*: Keberhasilan cepat harus dirayakan dan dimanfaatkan untuk memberikan dorongan serta menghasilkan lebih banyak pencapaian.

Alexandre J. H. de O. Luna et al. (2014) menjelaskan bahwa;

*“The quick wins achieved by team must be celebrated with the same intensity and seriousness with which the problems are addressed and solved, as well as its impulse must be used consciously to get more results. The quick wins seek an accumulation of small impulses which, together in the same direction, are reflected in*

*the medium and long term great acceleration to the enterprise. This evolution must be continuously monitored and adjusted. The maturity achieved by the team reflects on "less jerky movements", less breakage and waste, as well as greater coordination between the parties involved (people, business units, etc.). The "positive energy" coming from these victories must be used consciously in the feedback and motivation to the team to continue development of the governance initiatives and, therefore, should be valued".*

Dari penjelasan tersebut diketahui bahwa, Pencapaian kecil yang diraih tim harus dirayakan dengan kesungguhan yang sama seperti dalam mengatasi masalah. Hasil positif tersebut harus dimanfaatkan secara sadar untuk mendorong pencapaian lebih lanjut. *Quick wins* merupakan akumulasi dari dorongan kecil yang, jika diarahkan ke satu tujuan yang sama, akan memberikan percepatan besar dalam jangka menengah dan panjang bagi organisasi. Perkembangan ini harus terus dipantau dan disesuaikan. Tingkat kematangan tim akan terlihat dari semakin kecilnya hambatan dan pemborosan, serta meningkatnya koordinasi antarunit dan individu. Energi positif yang dihasilkan dari keberhasilan tersebut harus dimanfaatkan untuk memberi umpan balik dan motivasi bagi tim dalam melanjutkan inisiatif tata kelola.

Prinsip *Based on quick wins* yaitu adanya upaya nyata dalam menghadirkan hasil yang cepat, terukur, dan berdampak langsung (Abdullah, 2025). Prinsip birokrasi yang *agile* memerlukan penyelesaian masalah yang cepat untuk memfasilitasi pencapaian hasil birokrasi yang lebih produktif. Keberhasilan tersebut selanjutnya menjadi dasar dalam memberikan apresiasi guna menciptakan motivasi untuk hasil yang lebih baik lagi (Amantha, 2024). Untuk mencapai keadaan tersebut, birokrasi memerlukan komitmen serta semangat pegawai yang tinggi agar penyelesaian masalah dan pengambilan keputusan dilakukan dengan tanggung jawab yang diakui dan terukur. Selanjutnya dalam mengukur prinsip *Based on quick wins* Agista (2023) dalam kajiannya menjelaskan bahwa;

*"The Based on Quick Wins principle focuses on quick achievements that drive further improvements. This study evaluates two sub-aspects: success and speed. The success sub-indicator highlights achieving significant results in a short time, which can create positive momentum..... The speed sub-indicator measures how quickly an action or process is completed".*

Terdapat dua indikator penting dalam prinsip *Based on quick wins* yaitu, Sub-indikator keberhasilan menyoroti pencapaian hasil yang signifikan dalam waktu singkat, yang dapat menciptakan momentum positif dan Sub-indikator kecepatan mengukur seberapa cepat suatu tindakan atau proses diselesaikan.

5. *Systematic and Adaptive approach*: Tim harus mengembangkan kemampuan intrinsik untuk menangani perubahan secara sistematis.

Penjelasan Alexandre J. H. de O. Luna et al. (2014) terkait prinsip *systematic and adaptive approach* bahwa;

*"They should adopt a systematic and adaptive approach (adjusting the direction in line with the moment experienced by the organization). The teams and business units should seek to work as organisms adaptive rather than predictive ones. In other words, they should consider the change as natural component of the business environment, trying to adapt themselves to new factors arising from the development*

*of their environments, as well as the business needs, rather than try to analyze previously all that can happen during each time box”.*

Penjelasan tersebut diartikan sebagai, Tim harus mengadopsi pendekatan yang sistematis dan adaptif, menyesuaikan arah sesuai dengan kondisi yang dihadapi organisasi pada suatu waktu tertentu. Unit bisnis dan tim harus berfungsi layaknya organisme adaptif, bukan prediktif. Dengan kata lain, mereka harus menganggap perubahan sebagai bagian alami dari lingkungan bisnis, berusaha menyesuaikan diri dengan faktor-faktor baru yang muncul seiring perkembangan organisasi dan kebutuhan bisnis, daripada mencoba menganalisis semua kemungkinan perubahan sejak awal. Selanjutnya dalam kajian terkait *agile governance* oleh (Almira & Rostyaningsing, 2016), menekankan aspek *systematic and adaptive approach* yaitu proses pelayanan yang terstruktur. Selain itu, aspek lainnya dari *systematic and adaptive approach* yakni sistem pelayanan yang adaptif.

Berdasarkan penjelasan tersebut prinsip ini menitikberatkan pada pentingnya sistematis dan adaptabilitas, dimana organisasi harus mampu mengembangkan kapabilitas dan melaksanakan sistem kerja yang efektif dalam menghadapi perubahan lingkungan. Dalam mengukur prinsip *systematic and adaptive approach* dapat dilakukan dengan memperhatikan proses tata kelola yang terstruktur dan kemampuan adaptif aktor dalam menghadapi lingkungan bisnis.

6. *Simple design and continuous refinement*: Tim harus mampu bekerja dengan cepat dan terus melakukan perbaikan secara berkelanjutan.

Prinsip *Simple design and continuous refinement* (Alexandre J. H. de O. Luna et al., 2014) artinya;

*“they must choose always the simpler and feasible alternative to the solutions design, one that can be improved with the least possible waste at the earliest opportunity. The idea is to adopt simple design and to improve it as soon as possible, instead of a slow start, trying to establish a balance between the agile and lean approach. The architecture of the solutions should always be focused on streamlining between the desired results and the resources currently available. In other words, it is better to do something simple that generate results immediately, and pay a little more to improve it at the first opportunity (by means of a possible rework), than doing something complicated with a high cost of time and other resources, and end up losing the timing of the change in the business”.*

Penjelasan tersebut menjelaskan tim harus selalu memilih alternatif desain solusi yang paling sederhana dan layak, yang dapat ditingkatkan dengan pemborosan sekecil mungkin pada kesempatan pertama. Prinsip dasarnya adalah merancang secara sederhana dan melakukan penyempurnaan secepat mungkin, bukan memulai dengan lambat. Diperlukan keseimbangan antara pendekatan *agile* dan *lean*. Arsitektur solusi harus difokuskan pada efisiensi antara hasil yang diinginkan dan sumber daya yang tersedia. Dengan kata lain, lebih baik membuat sesuatu yang sederhana namun segera menghasilkan nilai, lalu memperbaikinya di kemudian hari, daripada merancang sesuatu yang rumit dan mahal yang akhirnya kehilangan momentum perubahan bisnis.

Lebih lanjut, prinsip ini menjadi penting dalam konteks tata kelola yang *agile*, memungkinkan organisasi untuk tetap responsif dan efektif dalam lingkungan yang

terus berubah. (Luna et al., 2015). Berdasarkan penjelasan yang diberikan, dapat diketahui bahwa *Simple design and continuous refinement* menuntut tim untuk dapat menciptakan kesederhanaan desain dan melakukan perbaikan serta penyempurnaan secara berkesinambungan untuk mencapai hasil yang optimal secara cepat dan terus berkembang. Dalam kajian yang dilakukan oleh (Wardani et al., 2024), Indikator *simple design and continuous refinement* berdasar pada kesederhanaan tampilan sistem dan pengembangan sistem yang berkelanjutan.

Luna, A. J. H. de O dkk., (2015) menjelaskan bahwa 6 (enam) prinsip di atas dapat mendukung dan memandu suatu organisasi untuk mencapai hasil dengan lebih baik yang pada gilirannya berbeda dengan tata kelola yang konvensional. Kemudian ada beberapa perbedaan antara tata kelola yang gesit (*Agile Governance*) dengan tata kelola konvensional.

Tabel 1. 1 Perbedaan *Agile Governance* Dengan Tata Kelola Konvensional.

Identifikasi	Tata Kelola yang Gesit ( <i>Agile Governance</i> )	Tata kelola Konvensional
1.	Ini lebih tentang perilaku dan praktek... dibandingkan ...	. . . proses dan Prosedur
2.	Ini lebih tentang pencapaian keberlanjutan dan daya saing... dibandingkan ...	. . . menjadi diaudit dan jadilah sesuai
3.	Ini lebih tentang transparansi dan komitmen rakyat untuk bisnis... daripada...	. . . pemantauan dan mengendalikan
4.	Ini lebih tentang nalar, menyesuaikan dan menanggapi... dibandingkan ...	. . . ikuti rencana.

Sumber: Luna et al. (2015).

Dengan demikian, *agile governance* merupakan kerangka tata kelola yang berorientasi pada nilai, kolaboratif, dan adaptif. Kesalahpahaman yang umum adalah bahwa tata kelola adaptif adalah sama atau sangat mirip dengan tata kelola yang gesit atau organisasi yang gesit. Janssen & van der Voort (2020), mengkomparasikan tata kelola yang gesit (*Agile Governance*) dengan tata kelola yang adaptif (*adaptive governance*) pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. 2 Perbandingan *Agile Governance* dan *Adaptive Governance*

Aspek	Tata Kelola yang Gesit ( <i>Agile Governance</i> )	Tata Kelola yang Adaptif ( <i>Adaptive Governance</i> )
<b>Asal Usul</b>	Teori diadopsi dari rekayasa perangkat lunak. Kemudian konsep kegesitan diperluas ke studi organisasi dan pemerintahan	Didirikan dalam teori evolusi, tetapi gagasan terintegrasi dari domain lain, seperti ekologi organisasi, ilmu politik, ekologi, teori sistem, dan teori kompleksitas

<b>Cakupan</b>	Biasanya diterapkan dalam proyek pengembangan dan inovasi	Biasanya diterapkan dalam kebijakan publik dan pemerintahan untuk kelangsungan hidup
<b>Motif utama</b>	Untuk memuaskan klien	Kelangsungan hidup
<b>Tujuan utama</b>	Merasakan peristiwa dan merespons dengan cepat	Belajar dan menjaga stabilitas
<b>Jenis masalah ditujukan</b>	Yang melibatkan perubahan dalam teknologi, perkembangan pasar dan kepuasan pelanggan	Masalah sosial yang kompleks memiliki banyak pemangku kepentingan dengan kepentingan yang berbeda dan ketidakpastian tentang tindakan yang akan diambil
<b>Proses kunci</b>	Langkah demi langkah, inovasi inkremental, dapatkan umpan balik cepat dan gunakan untuk meningkatkan, bekerja dalam tim multidisiplin	Mempertahankan kesesuaian diri dengan lingkungan, dengan keduanya dapat berubah. Karena tata kelola adaptif sebagian besar bersifat deskriptif, tidak ada proses kunci preskriptif yang ditentukan
<b>Asumsi</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fokus pada organisasi sendiri dan respons internal</li> <li>2. Perubahan pasar atau teknologi membutuhkan respon yang cepat</li> <li>3. Pengambilan keputusan didorong ke tingkat yang lebih rendah untuk memungkinkan tanggapan cepat</li> <li>4. Struktur pemerintahan tetap (misalnya, dalam regu, suku, atau serikat) memungkinkan tanggapan cepat</li> <li>5. Banyak perbaikan kecil dan evaluasi berkelanjutan Penekanan pada kecepatan perubahan dan bekerja cepat menuju solusi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mempertimbangkan sistem yang lebih besar, termasuk berbagai pemain</li> <li>2. Pengambilan keputusan dan tanggung jawab tersebar di berbagai level dan organisasi</li> <li>3. Tidak ada kolaborasi tetap; alih alih, organisasi berubah untuk memungkinkan kecocokan pada lingkungan</li> <li>4. Tidak adanya pendekatan tetap untuk adaptasi</li> <li>5. Tidak ada solusi yang jelas, yang membuatnya sulit untuk bereksperimen</li> </ol>

Sumber: Janssen & van der Voort (2020).

Prinsip-prinsip yang dikemukakan oleh Luna et al. (2015), *agile governance* sebagai pendekatan yang mampu menciptakan birokrasi modern yang responsif terhadap kebutuhan publik dan dinamis terhadap perubahan teknologi. Sejumlah penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip ini memberikan dampak positif dalam konteks tata kelola pemerintahan. Alfatia & Fikri (2025), misalnya, dalam kajiannya terhadap aplikasi Klik Pelalawan, menunjukkan bahwa penerapan prinsip *agile governance* mampu meningkatkan responsivitas pelayanan dan partisipasi masyarakat dalam pengaduan publik. Sementara itu, Yanto et al. (2025) menemukan bahwa

implementasi *agile governance* pada konsep A'kio *Smart City* di Kabupaten Gowa berkontribusi dalam peningkatan efisiensi, kolaborasi, dan inovasi pelayanan publik di tingkat daerah.

Melalui penerapan prinsip-prinsipnya, *agile governance* tidak hanya berperan sebagai model tata kelola yang efisien dan efektif, tetapi juga sebagai strategi untuk menciptakan nilai publik secara cepat, berkelanjutan, dan selaras dengan kebutuhan masyarakat di era digital.

### 1.2.2 Konsep *Whistleblowing system* (WBS)

Persoalan integritas telah menjadi persoalan yang sistemik di Indonesia, tergambar dari adanya persoalan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) yang merajalela di segala bidang pemerintahan. Keterbatasan atas sumber daya yang dimiliki menjadi salah satu hambatan, oleh karena itu dibutuhkan informasi dari masyarakat melalui "*citizen patrol*" yang secara sukarela mengungkapkan informasi sebagai upaya untuk melawan secara efektif (Johnson, 2004).

Sebagai mekanisme akuntabilitas, *whistleblowing* dapat berkontribusi pada institusionalisasi budaya antikorupsi yang akan meningkatkan legitimasi pemerintahan (Okafor & Opara, 2020). Lebih lanjut, *Whistleblowing* didefinisikan sebagai pengungkapan oleh anggota organisasi terkait tindakan tidak etis, tidak bermoral dan tidak sah, kepada orang atau organisasi yang dapat untuk mempengaruhi tindakan (Near & Miceli, 1995). Culiberg & Mihelic (2016), mendefinisikan *whistleblowing* sebagai pengungkapan yang dilakukan oleh seseorang dengan akses istimewa ke data atau informasi organisasi tentang kesalahan yang berimplikasi pada organisasi. Sementara menurut Gasparski (2010) dikutip dalam (Fadilah & Salomo, 2023), *whistleblowing* adalah tindakan pelaporan oleh individu atau berkelompok yang mengetahui adanya praktik maladministrasi, penyalahgunaan wewenang, atau pelanggaran hukum dalam suatu organisasi atau institusi.

*Whistleblowing* telah didefinisikan dengan sudut pandang yang bervariasi. Berdasarkan definisi mengenai *whistleblowing* yang disampaikan oleh Near dan Miceli yaitu mengandung artian hanya anggota dari organisasi yang dapat dianggap sebagai *whistleblower*. Namun, Latan et al. (2020) berpendapat bahwa pengertian mengenai *whistleblowing* telah mengalami perkembangan seiring dengan kemajuan teknologi digital. Pada zaman yang sudah berkembang secara pesat melalui internet, kesalahan tidak hanya dapat diamati oleh orang dalam organisasi, tetapi juga dapat dilakukan oleh orang luar seperti pelanggan, pengguna layanan, vendor, konsultan, kompetitor, auditor eksternal, dan masyarakat. Sejalan dengan pendapat dari Latan, Su & Ni (2018) menyatakan bahwa *whistleblowing* publik tidak hanya dilakukan oleh pegawai negeri dalam pemerintahan, tetapi juga oleh warga negara secara luas yang menuntut pemerintahan yang bersih dan efektif.

Menurut *The Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD, 2018), organisasi membutuhkan mekanisme pelaporan internal yang mendorong pegawai, *stakeholder*, ataupun publik untuk melaporkan setiap pelanggaran etika atau hukum yang disaksikan secara internal. Berdasarkan penjelasan sebelumnya maka, *whistleblowing* dapat diartikan sebagai suatu mekanisme atau prosedur yang memungkinkan individu atau kelompok (internal maupun eksternal organisasi) untuk

melaporkan setiap tindakan kecurangan, pelanggaran hukum, etika, atau segala kegiatan yang tidak etis secara anonim. Sistem ini bertujuan untuk mendeteksi dan mengatasi tindakan yang merugikan organisasi, melindungi kepentingan publik, serta menjaga integritas dan reputasi organisasi.

Menurut Albrecht et.al. (2016) dikutip dalam (Fadilah & Salomo, 2023), penguatan penerapan WBS pada umumnya dapat dilakukan dengan berbagai hal berikut ini: (1) anonimitas, yaitu menjaga kerahasiaan identitas pelapor dan informasi yang diberikan; (2) budaya organisasi, yaitu adanya leadership yang baik dan komitmen pimpinan sebagai teladan yang akan memotivasi pegawainya; dan (3) kebijakan, yaitu adanya kebijakan yang komprehensif dalam melindungi pelapor dari ancaman atau diskriminasi. Sistem pelaporan pelanggaran (*whistleblowing*) bisa menjadi alarm dini untuk mencegah kecurangan. Dengan sistem ini, tindakan yang tidak jujur bisa terdeteksi sejak awal.

Terdapat lima prinsip dasar *whistleblowing system* dikutip dari BPKP (Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan), yaitu : Kerahasiaan adalah prinsip dasar dalam penanganan pengaduan. Semua data, baik identitas pelapor maupun hasil penyelidikan, harus dijaga kerahasiaannya. Mekanisme WBS harus sederhana dan mudah dipahami, sehingga memudahkan pelapor dalam menyampaikan pengaduan dan memudahkan pihak yang berwenang dalam menanganinya. Keputusan dalam penanganan pengaduan harus didasarkan pada fakta dan bukti yang ada, tanpa adanya intervensi dari pihak luar. Fokus utama penanganan pengaduan adalah pada substansi pelanggaran, bukan pada identitas pelapor. Pelapor harus merasa aman untuk menyampaikan pengaduan tanpa takut akan konsekuensi negatif. Secara keseluruhan, *Whistleblowing System* yang efektif harus dirancang untuk melindungi pelapor, memastikan proses penanganan yang adil dan transparan, serta fokus pada penyelesaian masalah yang dilaporkan. Lima prinsip dasar yang ditetapkan oleh BPKP menjadi pedoman penting dalam membangun sistem yang memenuhi kriteria tersebut.

Di Indonesia pengawasan atas kinerja pemerintah telah diatur dan memperoleh legitimasi dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Berdasarkan Pasal 41 ayat (2) huruf f serta ayat (3), pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk menyiapkan mekanisme penanganan pengaduan masyarakat. Kewajiban tersebut dimaksudkan sebagai instrumen dalam meningkatkan partisipasi publik sekaligus memperkuat fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan, proses pembangunan, dan aktivitas kemasyarakatan.

Kabupaten Gowa merupakan salah satu wilayah yang menerapkan bentuk pengawasan atas kinerja pemerintah melalui layanan pengaduan *whistleblowing system*, layanan tersebut dimaksudkan sebagai instrumen dalam meningkatkan partisipasi publik sekaligus memperkuat fungsi pengawasan terhadap penyelenggaraan pemerintahan. Layanan WBS diperkuat dengan Peraturan Bupati Gowa Nomor 25 Tahun 2024 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah. Berdasarkan Pasal 13 ayat (1) tentang penyampaian laporan secara langsung dan/atau tidak langsung, serta ayat (3) huruf (g) yang menjelaskan ayat (1) tentang pengaduan secara tidak langsung dapat disampaikan melalui media resmi pengaduan pemerintah daerah, salah satunya melalui *whistleblowing system*.

Instansi yang mengelola pelaksanaan *Whistleblowing system* Kabupaten Gowa adalah Inspektorat Kabupaten Gowa dan dapat diakses melalui website resmi

<https://wbs.gowakab.go.id>. Berdasarkan informasi dari website WBS Kabupaten Gowa menjelaskan bahwa, *Whistleblower* adalah seseorang yang melaporkan perbuatan dugaan tindakan korupsi yang terjadi di Kabupaten Gowa, baik itu Pegawai Negeri Sipil, Calon Pegawai Negeri Sipil dan pegawai lainnya yang bekerja di Kabupaten Gowa. *Whistleblower* mendapatkan hak perlindungan dan penghargaan serta berhak mengetahui tindak lanjut pengaduan. Hak perlindungan berupa kerahasiaan identitas, mendapat perlindungan dari tindakan administratif kepegawaian, perlindungan atas hak-hak saksi dan pelapor sebagaimana diatur dalam ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 1.2.3 Kerangka Teori

Penelitian ini termasuk dalam lingkup penelitian ilmu administrasi publik yang berfokus pada analisis *agile governance* pada *whistleblowing system*. Penelitian ini berfokus pada enam prinsip *agile governance* untuk memastikan *whistleblowing system* dalam layanan pengaduan masyarakat di Kabupaten Gowa melalui inspektorat Kabupaten Gowa. Enam prinsip *agile governance* (*six meta-principles agile governance*) tentang pelayanan yang gesit dalam layanan pengaduan masyarakat WBS dapat diuraikan sebagai berikut:

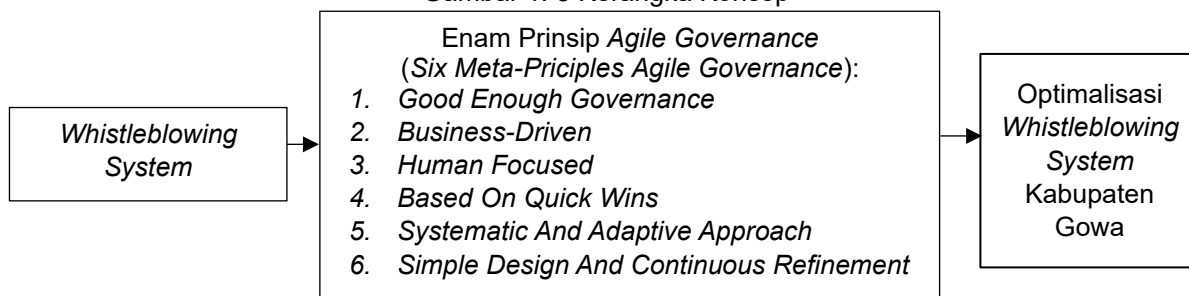
- 1) *Good enough governance*  
Layanan WBS Kabupaten Gowa dilakukan dengan menyesuaikan tata kelola pengaduan terhadap kapasitas sumber daya, infrastruktur digital, dan kondisi organisasi agar tetap efektif, transparan, dan akuntabel. Sistem pengaduan dijalankan sesuai prosedur, berlandaskan regulasi, serta menjamin perlindungan pelapor dalam mendukung tercapainya visi dan misi pemerintah daerah.
- 2) *Business-driven*  
Layanan pengaduan WBS Kabupaten Gowa dilaksanakan dengan berorientasi pada kepentingan dan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna utama layanan publik, yang berarti setiap kebijakan, strategi, dan operasional pemerintahan harus dipertimbangkan untuk menghasilkan layanan yang efektif.
- 3) *Human focused*  
Layanan pengaduan WBS Kabupaten Gowa dilakukan dengan mendorong keterlibatan pegawai melalui motivasi dan pelatihan, melalui dukungan kepemimpinan agar mampu memberikan layanan pengaduan yang responsif dan empatik terhadap kebutuhan masyarakat.
- 4) *Based on quick wins*  
Layanan pengaduan WBS Kabupaten Gowa dalam memberikan respond terhadap pengaduan masyarakat harus mampu dengan cepat dan optimal dalam merepond atau menanggapi pengaduan masyarakat. Indikator ini berdasar pada kecepatan pemberian dan penerimaan layanan serta ditetapkannya target sebagai tolak ukur keberhasilan dalam pengelolaan pengaduan tindak KKN.
- 5) *Systematic and Adaptive approach*  
Layanan pengaduan WBS Kabupaten Gowa dilaksanakan dengan sistem kerja yang efektif dalam menghadapi perubahan lingkungan. Dengan memperhatikan aspek proses tata kelola yang terstruktur dan kemampuan beradaptasi pengelola layanan dengan perubahan teknologi dan kebutuhan masyarakat.

6) *Simple design and continuous refinement*

*Website* layanan pengaduan tindak KKN melalui WBS Kabupaten Gowa dirancang secara sederhana dengan memperhatikan kemampuan dan kenyamanan masyarakat sebagai pengguna inovasi digital dan harus memiliki pengembangan dan peningkatan yang berkelanjutan sehingga dapat memberikan kegunaan dan manfaat bagi masyarakat. Maka dari itu, layanan WBS Kabupaten Gowa harus memperhatikan kesederhanaan tampilan sistem *online* dan melakukan pengembangan sistem secara berkelanjutan.

Adapun kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut.

Gambar 1. 5 Kerangka Konsep



Sumber: Alexandre J. H. de O. Luna dkk., (2015), dan Dikembangkan Oleh Penulis

### 1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

#### 1.3.1 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah untuk menjelaskan dan menganalisis *agile governance* pada *whistleblowing system* Kabupaten gowa yang dilaksanakan oleh Inspektorat Kabupaten Gowa.

#### 1.3.2 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

a) Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memperluas wawasan dan pengetahuan, serta menjadi referensi dalam memahami analisis *agile governance* pada *whistleblowing system* Kabupaten gowa yang dilaksanakan oleh Inspektorat Kabupaten Gowa.

b) Manfaat bagi Instansi Terkait

Penelitian ini memberikan manfaat bagi Inspektorat Kabupaten Gowa atau instansi terkait dengan menyediakan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan *whistleblowing system* Kabupaten gowa dengan analisis *agile governance*.

c) Manfaat bagi Peneliti

Penelitian ini dapat digunakan sebagai pembelajaran dalam penelitian yang relevan, serta menjadi acuan bagi peneliti berikutnya sesuai dengan aspek-aspek yang dibutuhkan dalam penelitian.

## BAB II

### METODE PENELITIAN

#### 2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggali makna mendalam dari pengalaman manusia melalui pengumpulan dan analisis narasi atau deskripsi pengalaman melalui metode terstruktur yang digunakan untuk memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena tertentu atau menjawab pertanyaan penelitian (Sugiyono, 2022). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian Fenomenologi guna untuk menggali makna esensial dari pengalaman manusia melalui pengumpulan dan analisis mendalam dari narasi atau deskripsi pengalaman. Dengan demikian penulis dapat memperoleh data yang objektif untuk mengetahui dan memahami analisis *agile governance* pada *whistleblowing system* Kabupaten gowa yang dilaksanakan oleh Inspektorat Kabupaten Gowa.

#### 2.2 Desain Penelitian

Desain Penelitian Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian implementasi analisis *agile governance* pada *whistleblowing system* Kabupaten gowa yang dilaksanakan oleh Inspektorat Kabupaten Gowa, adalah desain penelitian deskriptif. "*Descriptive method in qualitative research is an approach to analysis where the researcher stays close to the data, uses limited frameworks and interpretation for explaining the data, and catalogues the information into themes*" (Creswell, John W., & Creswell, 2023)". Dalam penelitian kualitatif adalah suatu pendekatan desain di mana peneliti tetap dekat dengan data, menggunakan kerangka kerja dan interpretasi yang terbatas untuk menjelaskan data, dan mengkatalogkan informasi ke dalam tema-tema (Creswell, John W., & Creswell, 2023). Dalam desain ini, peneliti akan menggunakan metode deskriptif untuk menggambarkan secara rinci bagaimana Inspektorat Kabupaten Gowa dalam mengelola *whistleblowing system* Kabupaten gowa sebagai bentuk layanan pengaduan masyarakat.

#### 2.3 Prosedur Penelitian

##### 2.3.1 Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini merujuk kepada individu atau aktor yang memiliki pemahaman mendalam tentang topik penelitian dan secara aktif terlibat dalam subjek yang sedang diteliti. Proses pemilihan informan dilakukan menggunakan metode *purposive sampling*, yang mana informan dipilih secara sengaja berdasarkan kriteria yang relevan untuk menjawab pertanyaan utama dalam penelitian. Berikut adalah informan dalam penelitian ini:

Tabel 2. 1 Informan Penelitian

No	Inisial	Keterangan	Jumlah
1.	SS	Kepala Inspektorat Kabupaten Gowa	1
2.	HK	Tim Pengelolaan <i>Whistleblowing System</i>	1
3.	WA	Auditor	1
<b>Jumlah</b>			<b>3</b>

### 2.3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Inspektorat Kabupaten Gowa pada bulan November-Desember 2025.

### 2.3.3 Sumber Data

#### a) Data Primer

Data primer diperoleh secara langsung dari hasil observasi maupun wawancara informan yang dianggap mengetahui dan memahami analisis *agile governance* pada *whistleblowing system* Kabupaten gowa yang dilaksanakan oleh Inspektorat Kabupaten Gowa.

#### b) Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh secara tidak langsung berupa data pendukung yang bersumber dari literatur maupun dokumen-dokumen yang berkaitan dengan analisis *agile governance* pada *whistleblowing system* Kabupaten gowa yang dilaksanakan oleh Inspektorat Kabupaten Gowa.

### 2.3.4 Teknik Pengumpulan

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### a) Observasi atau Pengamatan

Observasi dilakukan secara langsung dilapangan untuk memperoleh data dengan melihat fenomena-fenomena tentang berbagai aspek yang terkait dengan analisis *agile governance* pada *whistleblowing system* Kabupaten gowa yang dilaksanakan oleh Inspektorat Kabupaten Gowa.

#### b) Wawancara

Penulis menggunakan pedoman wawancara agar tidak keluar dari fokus yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini, wawancara ditujukan terhadap berbagai pihak yang terlibat dalam proses pengambilan keputusan, implementasi, atau penggunaan layanan dalam hal ini pejabat pemerintah, Pegawai dan masyarakat. Wawancara akan dilakukan dengan tanya jawab dan tatap muka langsung.

#### c) Dokumentasi

Studi dokumen dilakukan dengan mengkaji dokumen yang berhubungan dengan pelayanan pendidikan inklusif guna mendapatkan data sekunder yang akan digunakan dalam menganalisis permasalahan, yaitu yang berhubungan dengan teori-teori, undang-undang, dan dokumen tentang pelayanan administrasi

### 2.3.5 Teknik Analisis Data

Analisis Data adalah langkah selanjutnya untuk mengelola data dimana data yang diperoleh dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan persoalan yang diajukan dalam penyusunan hasil penelitian. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Model analisa interaktif. Menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2022) mengemukakan bahwa dalam model ini terdapat tiga komponen yaitu sebagai berikut:

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah utama dalam penelitian, karena tujuan dari penelitian adalah mendapatkan sebuah data tanpa mengetahui teknik dalam pengumpulan data, maka penelitian ini tidak akan mendapatkan data yang sesuai dengan standar data yang telah ditetapkan.

b. Reduksi Data

Reduksi data merupakan komponen pertama analisis data yang mempertegas, memperpendek, membuat fokus, membuat hal yang tidak penting, dan mengatur data sedemikian rupa sehingga kesimpulan peneliti data dilakukan.

c. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka Langkah selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan hubungan antar kategori dan sejenisnya. Penyajian data bertujuan untuk mempermudah pemahaman akan situasi apa yang terjadi, dan memudahkan langkah selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

d. Penarikan Kesimpulan Dalam awal pengumpulan data, penelitian sudah harus mengerti apa arti dari hal-hal yang ditemui dengan mencatat peraturan-peraturan sebab akibat dan berbagai proporsi sehingga penarikan kesimpulan dapat dipertanggung jawabkan.