

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memiliki tugas fungsi pengawasan pada Pemerintahan Daerah Provinsi Gorontalo, Inspektorat Daerah Provinsi Gorontalo berkewajiban melakukan penyajian data yang dibutuhkan dan penanganan yang lebih tanggap terhadap data laporan pengaduan.

Berdasarkan penilaian yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi di mana diwajibkan bagi setiap organisasi pemerintah agar memiliki sistem pengelolaan pengaduan atau yang biasa disebut *Whistleblowing System*, yang tertuang dalam Lembar Kerja Evaluasi (LKE) yang rutin dinilai setiap tahunnya oleh Kementerian PAN dan RB di setiap pemerintahan provinsi maupun kabupaten/kota.

Pemerintah Provinsi Gorontalo khususnya Inspektorat Daerah Provinsi Gorontalo yang merupakan OPD yang berwenang sebagai aparat pengawas internal pemerintah memiliki media pengelola laporan pengaduan serta perantara antara Pemerintah Provinsi Gorontalo dan Pelapor. Maka penelitian ini bertujuan untuk merancang Sistem Pengelolaan Laporan Pengaduan (*Whistleblowing System*) Berbasis *Web Mobile* Pada Pemerintah Provinsi Gorontalo. Sistem ini disusun sebagai salah satu upaya untuk mencegah terjadinya kecurangan dan kejahatan di internal perusahaan (Semendawai, 2011). Sehingga apabila seorang karyawan melihat adanya kecurangan

yang dilakukan oleh rekannya, maka karyawan tersebut dapat melaporkannya kepada pihak yang memiliki kewenangan sehingga upaya pencegahan dan pendeteksian praktik kecurangan dalam perusahaan dapat berjalan optimal (Alam, 2014).

Inspektorat Daerah Provinsi Gorontalo dalam mengikuti perkembangan teknologi informasi, termasuk dalam proses pengaduan yang berhubungan dengan kegiatan tindak pidana korupsi, penyalahgunaan wewenang, pelanggaran kode etik ASN serta perbuatan berindikasi pelanggaran dilingkungan Pemerintah Provinsi Gorontalo. Pengaduan ini dapat dilaporkan secara langsung dengan mendatangi kantor Inspektorat Daerah Provinsi Gorontalo maupun secara tidak langsung dengan cara Telepon/SMS/Whatapp, faksimile, surat, kotak pengaduan, surat elektronik.

Namun berdasarkan mekanisme pengelolaan laporan pengaduan tersebut, terdapat kekurangan di mana data laporan pengaduan belum terpusat dan masih disimpan di masing-masing perangkat komputer Administrator. Hal ini membuat data laporan pengaduan tidak dapat diakses secara bersamaan dalam waktu tertentu sehingga bisa menghambat tindak lanjut laporan pengaduan serta beresiko terjadinya kehilangan data aduan. Selain itu informasi data laporan pengaduan baru bisa dilihat atasan setelah dikelola terlebih dahulu oleh Administrator selaku penerima laporan pengaduan sehingga belum *real time*. Permasalahan lainnya yaitu pada mekanisme pelaporan secara tidak langsung, tidak terdapat ketentuan pengisian identitas pelapor karena tidak tercatat atau belum diketahui oleh pelapor sehingga membuat laporan pengaduan tidak bisa diproses oleh Tim Pengelola Pengaduan (TPP) karena identitas pelapor tidak jelas dan tidak dapat dipertanggungjawabkan. Bahkan untuk melakukan

pengaduan pelapor harus datang ke Inspektorat Provinsi Gorontalo untuk melaporkan hal yang dicurigai dilingkungan Pemerintah Provinsi.

Pada era sekarang ini web mobile sudah sangat sering digunakan dalam hal apapun, web mobile dapat membuat tampilan website menjadi lebih ramah, yaitu tampilan baik gambar maupun tulisan dapat dilihat dan dibaca jelas oleh pengguna dengan menyesuaikan ukuran pada layar mobile. Maka dengan adanya sistem berbasis web mobile pelapor dapat lebih mudah melakukan pengaduan dan penerima laporan dapat lebih cepat memeriksa dan memproses laporan pengaduan.

Oleh sebab itu perlu dibuatkan sebuah sistem yang dapat mengelola laporan pengaduan tersebut sehingga data laporan pengaduan pada *Whistleblowing System* dapat terkomputerisasi dan bisa lebih mudah dalam melakukan pengaduan dengan sistem berbasis Web Mobile.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana pengembangan Sistem Pengelolaan Laporan Pengaduan (*Whistleblowing System*) Berbasis Web Mobile Pada Pemerintah Provinsi Gorontalo.

1.3 Ruang Lingkup Penelitian

- a. Penelitian dilakukan di Inspektorat Provinsi Gorontalo.
- b. Data yang diteliti berupa gambar, video dan teks yang dikirimkan pelapor sebagai bukti adanya kecurangan di lingkungan Pemerintah Provinsi Gorontalo.

1.4 Tujuan Penelitian

Merancang Sistem Pengelolaan Laporan Pengaduan (*Whistleblowing System*) Berbasis Web Mobile Pada Pemerintah Provinsi Gorontalo.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Memperluas wawasan pengetahuan teknologi informasi berdasarkan Sistem Pengelolaan Laporan Pelanggaran (*Whistleblowing System*).

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Dapat mengetahui apakah sistem ini sudah sesuai dengan rencana strategi yang ada pada Pemerintah Provinsi Gorontalo.
- b. Dapat memudahkan pelapor (masyarakat dan ASN) dalam mengadukan pelanggaran yang terjadi di lingkungan pemerintahan Provinsi Gorontalo.

Membantu Tim Pengelola Pengaduan (TPP) dalam menerima dan mengelola laporan pengaduan.