



**IMPLEMENTASI LAYANAN *WHISTLEBLOWING SYSTEM*  
DI INSPEKTORAT KABUPATEN REMBANG**

**Skripsi**

**Dosen Pembimbing**

**Retna Hanani, S.Sos., MPP.**

**Dr. Dra. Kismartini, M.Si**

**Penyusun**

**Daffa Aulya Kristiawan**

**14020220140009**

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS DIPONEGORO  
SEMARANG**

**SURAT PERNYATAAN  
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI/TA\*)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Daffa Aulya Kristiawan
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020220140009
3. Tempat / Tanggal Lahir : Rembang, 01 Juni 2002
4. Departemen/Program Studi : FISIP/ Administrasi Publik
5. Alamat : Jl Slamet Riyadi RT 05 RW 01 Sumberjo Rembang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul :

**“Implementasi Layanan *Whistleblowing system* di Inspektorat Kabupaten  
Rembang”**

Adalah benar-benar **Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20%.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 14 Maret 2024

Pembuat pernyataan,



Daffa Aulya Kristiawan

NIM.14020220140009

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Implementasi Layanan *Whistleblowing system* di Inspektorat Kabupaten Rembang  
Nama Penyusun : Daffa Aulya Kristiawan  
NIM : 14020220140009  
Departemen : Administrasi Publik K. Rembang

Semarang, 14 Maret 2024

Dekan



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol. Admin.  
NIP.19690822 199403 1 003

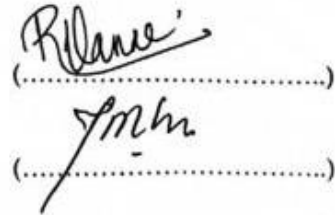
Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin  
NIP. 19690822 199403 1 003

Dosen Pembimbing :

1. Retna Hanani, S.Sos., MPP
2. Dr. Dra. Kismartini, M.Si



(.....)  
(.....)

Dosen Penguji Skripsi :

1. Dr. A.P. Tri Yuniningsih, M.Si
2. Retna Hanani, S.Sos., MPP
3. Dr. Dra. Kismartini, M.Si



(.....)  
(.....)  
(.....)

## HALAMAN MOTTO

*“Ya Rabbku, lapangkanlah untukku dadaku, dan mudahkanlah untukku urusanku, dan lepaskanlah kekakuan dari lidahku, supaya mereka mengerti perkataanku”*

*(Q.S Thaha Ayat 25-28)*

*“Nanti engkau akan paham tentang scenario Allah yang paling indah, disaat engkau tidak berniat mencari sesuatu. Tetapi Allah justru menghadirkan anugerah, disaat engkau tidak pernah berpikir untuk mengejar, tetapi Allah memberikan kemudahan untuk tiba-tiba engkau dapatkan”*

*(Gus Baha)*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Skripsi ini saya persembahkan kepada Allah SWT yang sudah memberikan kekuatan dan rahmat-Nya sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan baik.*

*Skripsi ini saya persembahkan kepada Tante dan Om saya yang telah memberikan kasih sayang, support dan doa seperti selayaknya orang tua yang baik, terima kasih sudah menjadi pengganti orang tua untuk saya.*

*Kepada diri saya sendiri, terima kasih sudah menjadi kuat hingga sekarang, dan kepada sahabat “Pejuang Skripsi” serta teman-teman yang selalu membantu saya dalam proses penyusunan*

*Almamater tercinta*

## IMPLEMENTASI LAYANAN *WHISTLEBLOWING SYSTEM* DI INSPEKTORAT KABUPATEN REMBANG

### Abstrak

Layanan pengaduan masyarakat merupakan bentuk kebijakan dari pemerintah guna meningkatkan akuntabilitas instansi dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat. Salah satu instansi yang telah menerapkan layanan pengaduan masyarakat berbasis online adalah Inspektorat Kabupaten Rembang dalam bentuk *Whistleblowing system*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi layanan *Whistleblowing system*, serta elemen-elemen yang mendukung atau menghambat implementasinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan menggunakan strategi kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Whistleblowing system* belum optimal karena minimnya laporan aduan dari masyarakat. Faktor pendorong dalam implementasi layanan *Whistleblowing system* di Inspektorat Kabupaten Rembang adalah kualitas pelaksana dan struktur birokrasi. Hambatan yang dihadapi antara lain kendala komunikasi, kewenangan, keuangan dan sumber daya manusia. Dapat disimpulkan bahwa Implementasi layanan *Whistleblowing system* di Inspektorat Kabupaten Rembang secara keseluruhan sudah berjalan dengan baik namun beberapa faktor penghambat menyebabkan pelaksanaan program kurang optimal. Saran dari peneliti melaksanakan forum khusus untuk mengenalkan layanan pengaduan, mengalihkan sistem pengaduan yang tadinya konvensional sekarang menggunakan layanan *Whistleblowing system*, melakukan rekrutmen mandiri untuk menambah pegawai, menggunakan jasa outsourcing untuk pembaruan, mengoptimalkan pegawai guna memperbaiki *Whistleblowing system*, melakukan lobby dengan BKD untuk pertimbangan pegawai.

**Kata Kunci :** *Implementasi, Kebijakan Publik, Whistleblowing system*

## **IMPLEMENTATION OF WHISTLEBLOWING SYSTEM SERVICES IN REMBANG DISTRICT INSPECTORATE**

### ***Abstract***

*The public complaint service is a form of government policy to increase agency accountability in providing service to the community. One of the agencies that has implemented an online-based public complaint service is the Rembang Regency Inspectorate in the form of a Whistleblowing system. This research aims to analyze the implementation of Whistleblowing system services, as well as the elements that support or hinder its implementation. This research uses a descriptive approach using qualitative strategies. This research result show that implementation of the Whistleblowing system is not optimal due to the lack of complaint reports from the public. The driving factors in implementing the Whistleblowing system service at the Rembang Regency Inspectorate are the quality of the implementers and the bureaucratic structure. The obstacles faced include communication, authority, financial and human resource constraints. It can be concluded that the implementation of the Whistleblowing system service at the Rembang Regency Inspectorate as a whole has gone well, but several inhibiting factors have caused the implementation of the program to be less than optimal. Suggestions from researchers are implementing a special forum to introduce complaint services, shifting the previously conventional complaint system to now using Whistleblowing system services, adding employees in other work units, using outsourcing services for updates, optimizing employees to update the Whistleblowing system, lobbying with BKD employee considerations.*

***Keywords : Implementation, Public policy, Whistleblowing system***

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil'alamin, puji dan Syukur kehadiran Allah SWT karena atas Rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul "Implementasi Layanan Whistleblowing system di Inspektorat Kabupaten Rembang". Penelitian skripsi ini merupakan syarat menyelesaikan Pendidikan Strata-1 (S1) di Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian dari awal hingga proses akhir penelitian ini banyak mendapat dukungan, bantuan, motivasi, dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
2. Bapak Dr. Drs. R. Slamet Santoso, M.Si, selaku ketua Prodi S1 Administrasi Publik K. Rembang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dr. A. P. Tri Yuniningsih, M.Si, selaku Dosen Penguji, terima kasih atas segala ilmu, bimbingan, arahan, motivasi, nasehat, dan segala masukan yang diberikan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan benar.
4. Ibu Retna Hanani, S.Sos. MPP, selaku Dosen Pembimbing I, terima kasih atas segala ilmu, bimbingan, arahan, motivasi, nasehat, dan segala masukan



yang diberikan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan benar.

5. Ibu Dr. Dra. Kismartini, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II, terima kasih atas segala ilmu, bimbingan, arahan, motivasi, nasehat, dan segala masukan yang diberikan selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan benar.
6. Seluruh dosen di Departemen Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang dan dosen Administrasi Publik K. Rembang. Terima kasih atas segala ilmu pengetahuan yang telah Bapak/Ibu berikan selama saya menjadi bagian dari keluarga besar Administrasi Publik Angkatan 2020.
7. Ibu Imung Tri Wijayanti, S.P., M.T., M.A selaku Inspektur Kabupaten Rembang, terima kasih atas segala informasi serta bimbingan yang telah diberikan kepada saya dalam menyusun skripsi ini.
8. Bapak Ifvo Ferryatama, S.STP., M.Si, selaku Inspektur Pembantu Khusus Kabupaten Rembang, terima kasih atas segala informasi serta bimbingan yang diberikan kepada saya dalam menyusun skripsi ini.
9. Bapak Khumaidi, S.M selaku pegawai di Dinas Pendidikan, Pemuda, dan Olahraga Kabupaten Rembang, terima kasih atas bantuan serta bimbingannya dalam mengumpulkan data skripsi ini.
10. Keluarga, sahabat dan semua pihak yang secara langsung atau tidak langsung telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Keluarga besar Administrasi Publik K. Rembang 2020 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah menemani selama masa perkuliahan.

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I.....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
<b>1.1 LATAR BELAKANG.....</b>	<b>1</b>
<b>1.2 Perumusan Masalah.....</b>	<b>7</b>
1.2.1 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	7
1.2.2 Rumusan masalah . .....	8
<b>1.4 Manfaat Penelitian .....</b>	<b>8</b>
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	8
1.4.2 Manfaat Praktis .....	8
<b>1.5 Kerangka Pemikiran Teori .....</b>	<b>10</b>
1.5.1 Penelitian Terdahulu .....	10
1.5.2 Kajian Teori .....	22
1.5.2.1 Adminitrasi Publik .....	22
1.5.2.2 Ruang lingkup administrasi publik.....	24
1.5.2.2 Paradigma Administrasi Publik .....	25
1.5.2.3 Kebijakan Publik.....	28
1.5.2.4 Tahapan Kebijakan Publik .....	31
1.5.2.5 Implementasi Kebijakan Publik.....	32
1.5.2.6 Model-model Implementasi Kebijakan Publik.....	33
1.5.2.7 <i>Whistleblowing System</i> .....	42
1.5.3 Kerangka Pikir Penelitian .....	43
<b>1.6 Operasionalisasi Konsep .....</b>	<b>46</b>
<b>1.8 Metode Penelitian .....</b>	<b>52</b>
1.8.1 Tipe Penelitian .....	52
1.8.2 Situs Penelitian .....	53
1.8.3 Subjek Penelitian .....	53
1.8.4 Jenis Data .....	54
1.8.5 Sumber Data .....	54
1.8.6 Teknik Pengumpulan Data .....	54

1.8.7 Analisis dan Interpretasi Data .....	56
1.8.8 Kualitas Data.....	56
<b>BAB II .....</b>	<b>58</b>
<b>GAMBARAN UMUM PENELITIAN.....</b>	<b>58</b>
<b>2.1 Inspektorat Kabupaten Rembang .....</b>	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
2.1.2 Tugas dan Fungsi Inspektorat Kabupaten Rembang.....	58
<b>2.2 <i>Whistleblowing System</i> di Inspektorat Kabupaten Rembang .....</b>	<b>59</b>
2.2.1 Fungsi <i>Whistleblowing System</i> di Inspektorat Kabupaten Rembang....	61
2.2.2 Mekanisme Pelaporan.....	62
2.2.3 Syarat Pengaduan.....	62
<b>BAB III.....</b>	<b>65</b>
<b>TEMUAN DAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>65</b>
<b>3.1 Implementasi Layanan <i>Whistleblowing System</i> di Inspektorat Kabupaten Rembang .....</b>	<b>65</b>
3.1.1 Tujuan layanan.....	66
3.1.2 Pelaksanaan Kegiatan Layanan <i>Whistleblowing System</i> di Inspektorat Kabupaten Rembang.....	68
3.1.3 Manfaat Hasil Kegiatan .....	78
<b>3.2 Faktor Pendorong dan Penghambat Implementasi Layanan <i>Whistleblowing System</i> di Inspektorat Kabupaten Rembang .....</b>	<b>80</b>
3.3.1 Faktor Pendukung .....	80
3.3.2 Faktor Penghambat .....	83
<b>3.3.1 Tujuan Layanan.....</b>	<b>89</b>
<b>3.3.2 Pelaksanaan Kegiatan layanan <i>Whistleblowing system</i> di Inspektorat Kabupaten Rembang .....</b>	<b>90</b>
3.3.2.1 Tindak Lanjut Pengaduan .....	90
3.3.2.2 Paparan dan Laporan Hasil Pemeriksaan.....	91
3.3.2.3 Pemantauan dan Pemutakhiran.....	92
3.3.2.4 Perlindungan terhadap pengadu.....	93
<b>3.3.3 Manfaat Hasil Kegiatan .....</b>	<b>94</b>
<b>3.3.1 Faktor Pendukung.....</b>	<b>95</b>
3.3.1.1 Kualitas pelaksana .....	95
3.3.1.2 Struktur Birokrasi .....	96

<b>3.3.2 Faktor Penghambat.....</b>	<b>96</b>
3.3.2.1 Komunikasi.....	96
3.3.2.2 Sumber Daya Manusia.....	97
3.3.2.3 Sumber Daya Anggaran.....	98
3.3.2.4 Sumber Daya Wewenang.....	98
<b>BAB IV .....</b>	<b>100</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>100</b>
<b>4.1 Kesimpulan .....</b>	<b>100</b>
<b>4.1.1 Implementasi Layanan <i>Whistleblowing system</i> di Inspektorat Kabupaten Rembang.....</b>	<b>100</b>
<b>4.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Layanan <i>Whistleblowing system</i> di Inspektorat Kabupaten Rembang.....</b>	<b>102</b>
4.2.1 Faktor Pendukung.....	102
4.2.2 Faktor Penghambat .....	103
<b>4.3 Saran.....</b>	<b>104</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data pengaduan masyarakat secara konvensional.....	4
Tabel 1.2 Data pengaduan masyarakat menggunakan <i>Whistleblowing system</i> .....	5
Tabel 1.3 Data Tindak Lanjut Aduan.....	6
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu.....	10
Tabel 1.5 Operasionalisasi Konsep.....	49
Tabel 2.1 Data pengaduan masyarakat secara konvensional dan Wbs.....	60
Tabel 3.1 Data tindak lanjut aduan.....	69

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tahapan kebijakan publik.....	31
Gambar 1. 2 Model implementasi kebijakan Edwards.....	37
Gambar 1.3 Model implementasi kebijakan menurut Merilee S Grindle.....	42
Gambar 1.4 Kerangka pikir penelitian.....	45
Gambar 2.1 Struktur Organisasi <i>Whistleblowing system</i> .....	64
Gambar 3.1 Kegiatan tindak lanjut aduan.....	70
Gambar 3.2 Kegiatan paparan dan LHP .....	68
Gambar 3.3 Kegiatan Pemantauan dan Pemutakhiran .....	74
Gambar 3.4 Alur Pengaduan dengan WBS.....	77