

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Integritas, dan Kompetensi Aparatur Sipil Negara terhadap Efektivitas Sistem Pengaduan Masyarakat Menggunakan Metode KPK Whistleblower

Doharni Vinnike Nainggolan^{1*}, Yulianto²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹ dvinnike@gmail.com; ² yulianto@stiami.ac.id

* Corresponding Author

ARTICLE INFO

Article history :

Received : Mei 14, 2025

Revised : Juli 18, 2025

Accepted : Agustus 2, 2025

Keywords :

kualitas pelayanan;

integritas;

kompetensi;

whistleblower;

efektivitas;

KPK.



Copyright (c) 2026
Jurnal Reformasi Administrasi:
Jurnal Ilmiah untuk Mewujudkan
Masyarakat Madani

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, integritas, dan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) terhadap efektivitas sistem pengaduan masyarakat menggunakan metode KPK Whistleblower. Sistem pengaduan yang efektif merupakan indikator penting dalam tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan survei terhadap responden yang terlibat dalam proses pengaduan. Data dianalisis menggunakan regresi linier berganda untuk mengukur kontribusi masing-masing variabel. Berdasarkan hasil analisis, ditemukan bahwa kualitas pelayanan (X1) memberikan pengaruh sebesar 70,9% terhadap efektivitas sistem pengaduan, menunjukkan bahwa responsivitas, kemudahan akses, dan kejelasan prosedur pelayanan sangat menentukan keberhasilan pengaduan. Integritas (X2) berkontribusi sebesar 61,9%, menegaskan bahwa kejujuran dan konsistensi ASN dalam menangani pengaduan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan masyarakat. Sementara itu, kompetensi (X3) memberikan dampak sebesar 60,0%, mengindikasikan bahwa kemampuan teknis dan pemahaman prosedur Whistleblower KPK turut meningkatkan efektivitas sistem. Secara simultan, ketiga variabel (X1, X2, X3) menjelaskan 76,0% varians efektivitas pengaduan, sementara sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Temuan ini memperkuat teori bahwa kinerja birokrasi yang baik melalui pelayanan berkualitas, integritas tinggi, dan kompetensi memadai dapat meningkatkan akuntabilitas pengaduan. Implikasi praktisnya, pemerintah perlu memperkuat pelatihan ASN, menerapkan sistem reward and punishment, dan meningkatkan pengawasan internal untuk memaksimalkan efektivitas sistem Whistleblower. Penelitian ini memberikan rekomendasi bagi pemangku kebijakan untuk mengoptimalkan tiga aspek tersebut guna mendukung tata kelola pemerintahan yang bersih dan responsif.

PENDAHULUAN

Pemberantasan korupsi di Indonesia merupakan salah satu tantangan utama dalam tata kelola pemerintahan. Selama lima tahun terakhir, Indonesia mengalami penurunan skor Indeks Persepsi Korupsi (IPK) menurut laporan Transparency International. Skor IPK Indonesia stagnan di angka 34 dari 100, menandakan rendahnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap upaya antikorupsi. Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK) sebagai lembaga independen yang memiliki tugas pencegahan dan penindakan korupsi memegang peran kunci dalam menciptakan sistem pelaporan yang dapat dipercaya oleh masyarakat. Salah satu inisiatif yang dijalankan oleh KPK adalah Whistleblower System (WBS), yang memungkinkan masyarakat untuk melaporkan dugaan tindak pidana korupsi secara anonim dan aman.

Namun, dalam pelaksanaannya, sistem ini menghadapi berbagai tantangan, termasuk respon lambat dari aparat, ketakutan masyarakat akan pembalasan, dan rendahnya kualitas pelayanan publik. Masalah-masalah tersebut mengindikasikan pentingnya evaluasi terhadap kualitas pelayanan, integritas, dan kompetensi ASN di lingkungan KPK. Penelitian ini bertujuan untuk menguji secara empiris seberapa

besar pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap efektivitas sistem pengaduan masyarakat dengan metode KPK Whistleblower. Harapannya, hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi kebijakan untuk peningkatan kualitas sistem pelaporan dalam rangka mendukung pemberantasan korupsi yang lebih optimal.

Efektivitas sistem pengaduan masyarakat merupakan salah satu indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Dalam konteks pemberantasan korupsi dan pelayanan publik, sistem pengaduan berfungsi sebagai saluran bagi masyarakat untuk melaporkan penyimpangan, sehingga memungkinkan tindakan korektif yang cepat dan tepat. Salah satu metode yang dianggap efektif adalah sistem Whistleblower yang dikembangkan oleh Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK). Metode ini memungkinkan pelapor (whistleblower) untuk menyampaikan informasi secara aman dan terlindungi. Namun, efektivitas sistem ini sangat bergantung pada kualitas pelayanan, integritas, dan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) yang menanganinya.

Di Indonesia, meskipun sistem pengaduan masyarakat telah diatur dalam berbagai peraturan, seperti Undang-Undang No. 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi dan Peraturan KPK tentang Perlindungan Whistleblower, implementasinya masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa kasus menunjukkan bahwa pengaduan masyarakat seringkali tidak ditindaklanjuti dengan baik, bahkan pelapor terkadang mendapat intimidasi. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan, integritas, dan kompetensi ASN memainkan peran krusial dalam menentukan keberhasilan sistem pengaduan.

Kualitas pelayanan menjadi faktor utama karena masyarakat mengharapkan respons yang cepat, transparan, dan solutif ketika mengajukan pengaduan. Penelitian oleh Parasuraman et al. (1988) dalam konsep SERVQUAL menyatakan bahwa kualitas pelayanan mencakup reliabilitas, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Jika ASN tidak mampu memberikan pelayanan yang memadai, kepercayaan masyarakat terhadap sistem pengaduan akan menurun, sehingga mengurangi partisipasi publik dalam melaporkan pelanggaran.

Selain itu, integritas ASN menjadi penentu utama dalam memastikan bahwa pengaduan diproses secara adil tanpa adanya intervensi atau praktik korupsi. Integritas berkaitan dengan konsistensi antara nilai-nilai moral dan tindakan dalam menjalankan tugas (Becker, 1998). Jika aparat memiliki integritas rendah, risiko penyalahgunaan wewenang, pembocoran identitas whistleblower, atau bahkan pembiaran terhadap pelanggaran akan meningkat. Kasus-kasus seperti penutupan pengaduan tanpa investigasi atau pembocoran data pelapor seringkali terjadi karena lemahnya integritas aparat.

Sementara itu, kompetensi ASN juga menjadi faktor penentu dalam menangani pengaduan secara profesional. Kompetensi mencakup pengetahuan teknis tentang prosedur pengaduan, kemampuan analisis, serta keterampilan dalam mengelola informasi (Spencer & Spencer, 1993). Tanpa kompetensi yang memadai, ASN mungkin kesulitan dalam memverifikasi laporan, melakukan investigasi, atau memberikan solusi yang tepat. Pelatihan dan pengembangan kapasitas ASN menjadi kunci untuk meningkatkan efektivitas sistem pengaduan.

Metode KPK Whistleblower sebenarnya dirancang untuk mengatasi beberapa kelemahan sistem pengaduan konvensional dengan menjamin anonimitas, perlindungan hukum, dan proses investigasi yang independen. Namun, efektivitasnya tetap bergantung pada kinerja ASN yang menangani laporan. Jika ASN tidak profesional, sistem secanggih apa pun tidak akan berjalan optimal.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana kualitas pelayanan, integritas, dan kompetensi ASN memengaruhi efektivitas sistem pengaduan masyarakat menggunakan metode KPK Whistleblower. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan untuk meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam penanganan pengaduan masyarakat, sekaligus memperkuat peran ASN sebagai garda terdepan dalam pemberantasan korupsi dan pelayanan publik.

KAJIAN PUSTAKA

1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Kotler et al. (2021) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan ketepatan penyampaian yang mengimbangi harapan pelanggan. Penilaian kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan lima dimensi utama: bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988).

2. Integritas Aparatur Sipil Negara

Integritas merupakan dasar bagi kepercayaan publik terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparat negara. Musrifin (2020) menjelaskan bahwa integritas mengacu pada tindakan yang baik dan konsisten dengan norma sosial yang berlaku. Di KPK, integritas pegawai menjadi faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas pengaduan masyarakat, dimana para pegawai harus menjaga moralitas dan etika dalam menjalankan tugasnya.

3. Kompetensi Aparatur Sipil Negara

Kompetensi ASN mencakup tiga dimensi utama: kompetensi teknis, manajerial, dan sosial-kultural (Ruky, 2019). Kompetensi ini mempengaruhi kemampuan pegawai KPK dalam menyelesaikan tugas mereka dengan efisien dan efektif. Kompetensi juga berkaitan erat dengan pemahaman dan pelaksanaan peraturan yang berlaku, serta kemampuan untuk menangani kasus korupsi yang semakin kompleks (Wibowo, 2021).

4. Efektivitas Sistem Pengaduan Masyarakat

Efektivitas sistem pengaduan masyarakat dapat diukur melalui kepuasan pengguna, produktivitas, dan efisiensi. Sistem ini disebut efektif jika tujuan yang ditetapkan dapat tercapai, seperti peningkatan jumlah laporan dan penurunan tingkat korupsi. Efektivitas sistem whistleblower di KPK bergantung pada kualitas pelayanan, integritas pegawai, dan kompetensi ASN dalam memberikan respons yang cepat dan tepat terhadap pengaduan masyarakat (Syamsir & Embi, 2020).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori dengan teknik pengambilan sampel acak sederhana terhadap 79 responden, terdiri dari masyarakat umum dan pegawai. Teknik analisis menggunakan regresi linier sederhana dan berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap efektivitas sistem.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, ditemukan bahwa kualitas pelayanan (X1), integritas (X2), dan kompetensi (X3) berpengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem pengaduan masyarakat menggunakan metode KPK Whistleblower. Hasil pengujian statistik menunjukkan kontribusi masing-masing variabel sebagai berikut:

Tabel 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Integritas, dan Kompetensi terhadap Efektivitas Pengaduan

Variabel	Pengaruh terhadap Efektivitas (%)
Kualitas Pelayanan (X1)	70,9%
Integritas (X2)	61,9%
Kompetensi (X3)	60,0%
Simultan (X1, X2, X3)	76,0%

Interpretasi Hasil

a. Kualitas Pelayanan (X1) Memiliki Pengaruh Terbesar (70,9%)

Kualitas pelayanan menjadi faktor dominan dalam meningkatkan efektivitas sistem pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat lebih percaya dan termotivasi untuk melaporkan suatu masalah jika pelayanan yang diberikan cepat, responsif, dan transparan. Temuan ini sejalan dengan penelitian Parasuraman et al. (1988) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan memengaruhi kepercayaan publik terhadap suatu sistem.

b. Integritas (X2) Berpengaruh Signifikan (61,9%)

Integritas aparatur sipil negara (ASN) menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan masyarakat. Jika ASN dianggap jujur dan bebas dari korupsi, masyarakat lebih nyaman menggunakan sistem pengaduan. Hasil ini mendukung teori Treisman (2007) yang menyatakan bahwa integritas birokrasi mengurangi ketakutan masyarakat terhadap pembalasan atau kebocoran identitas saat melapor.

c. Kompetensi (X3) Berkontribusi 60,0%

Kompetensi ASN dalam menangani pengaduan, seperti pemahaman prosedur Whistleblower KPK dan kemampuan investigasi, memengaruhi kecepatan dan akurasi penyelesaian laporan. Penelitian sebelumnya oleh Mayer et al. (1995) juga menemukan bahwa kompetensi sumber daya manusia meningkatkan efektivitas sistem pelaporan.

d. Pengaruh Simultan (X1, X2, X3) Mencapai 76,0%

Ketiga variabel secara bersama-sama memberikan dampak yang lebih besar dibandingkan pengaruh individual. Artinya, kombinasi kualitas pelayanan, integritas, dan kompetensi mampu meningkatkan efektivitas sistem pengaduan secara signifikan.

2. Pembahasan

a. Kualitas Pelayanan sebagai Faktor Utama Efektivitas Pengaduan

Kualitas pelayanan memiliki pengaruh tertinggi (70,9%) karena masyarakat mengutamakan kemudahan akses, kecepatan respons, dan transparansi dalam menyampaikan pengaduan. Beberapa indikator yang memengaruhi hal ini antara lain : Responsivitas, sistem pengaduan yang lambat atau tidak jelas prosedurnya akan mengurangi minat masyarakat untuk melapor. Transparansi, masyarakat ingin mengetahui status laporannya, sehingga sistem pelacakan (tracking) yang baik sangat diperlukan. Empati Petugas, sikap ramah dan profesional dari ASN membuat pelapor merasa dihargai. Implikasi Praktis, Perlu peningkatan **teknologi informasi** (seperti

aplikasi pengaduan real-time) untuk mempercepat layanan. Pelatihan customer service bagi ASN agar lebih responsif terhadap keluhan masyarakat.

b. Peran Integritas dalam Membangun Kepercayaan Masyarakat

Integritas ASN berkontribusi sebesar 61,9%, menunjukkan bahwa kejujuran dan netralitas aparat sangat memengaruhi keberhasilan sistem Whistleblower KPK. Beberapa temuan kunci, Ketakutan Pembalasan: Jika masyarakat tidak yakin bahwa identitasnya aman, mereka enggan melapor (Miceli et al., 2008). Independensi Aparat, keterlibatan oknum ASN dalam praktik korupsi atau kolusi dapat merusak kredibilitas sistem. Implikasi Kebijakan, Perlindungan Whistleblower harus diperkuat melalui payung hukum yang jelas. Sanksi Tegas bagi ASN yang melakukan pembocoran identitas pelapor.

c. Kompetensi ASN dalam Meningkatkan Kualitas Penanganan Pengaduan

Meskipun memiliki pengaruh paling rendah (60,0%), kompetensi tetap penting karena menyangkut **kemampuan teknis** dalam. **Analisis Laporan**, ASN harus mampu membedakan laporan valid dari hoaks atau fitnah. **Koordinasi dengan KPK**, Penanganan pengaduan korupsi memerlukan sinergi dengan lembaga antirasuah. **Rekomendasi, Pelatihan Khusus** tentang mekanisme Whistleblower KPK bagi ASN. **Sertifikasi Kompetensi** untuk memastikan standar penanganan pengaduan.

d. Sinergi Kualitas Pelayanan, Integritas, dan Kompetensi

Pengaruh simultan sebesar 76,0% menunjukkan bahwa ketiga faktor saling melengkapi, Tanpa integritas, kualitas pelayanan yang baik tidak cukup karena masyarakat tetap tidak percaya. Tanpa kompetensi, integritas saja tidak mampu menyelesaikan laporan secara efektif. Tanpa kualitas pelayanan, masyarakat enggan menggunakan sistem meskipun ASN berintegritas dan kompeten.

KESIMPULAN

Berdasarkan kajian dalam artikel ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan, integritas, dan kompetensi Aparatur Sipil Negara (ASN) memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas sistem pengaduan masyarakat menggunakan metode KPK Whistleblower. Kualitas pelayanan yang responsif dan transparan meningkatkan kepercayaan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan, sementara integritas aparat mencegah penyalahgunaan sistem. Kompetensi ASN dalam menangani aduan juga berperan penting, karena pemahaman teknis dan prosedur yang baik mempercepat resolusi kasus.

Metode KPK Whistleblower sebagai platform pelaporan turut memperkuat akuntabilitas, namun efektivitasnya sangat bergantung pada kapasitas dan etika ASN. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa sistem pengaduan hanya efektif jika didukung oleh sumber daya manusia yang profesional dan berintegritas. Oleh karena itu, peningkatan pelatihan, pengawasan, dan pembinaan moral ASN diperlukan untuk memaksimalkan fungsi sistem pengaduan dalam pemberantasan korupsi dan pelayanan publik.

Implikasi penelitian ini menekankan perlunya sinergi antara penguatan SDM aparatur dan pengembangan sistem digital guna menciptakan mekanisme pengaduan yang efisien dan terpercaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Halim, S., & Widodo, W. (2021). Teori dan Praktik Pemasaran Layanan. Bandung: Alfabeta.
- Kotler, P., Keller, K.L., & Chernev, A. (2021). Marketing Management (16th ed.). Pearson Education.
- Miceli, M. P., Near, J. P., & Dworkin, T. M. (2008). Whistle-Blowing in Organizations.
- Musrifin, M. (2020). Pengaruh Integritas Pegawai terhadap Kinerja Lembaga. Jakarta: Penerbit Ilmiah.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Ruky, R. (2019). *Kompetensi Aparatur Sipil Negara: Standar dan Implementasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit.
- Syamsir, A., & Embi, M. (2020). *Integritas dalam Pemerintahan: Teori dan Praktik*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wibowo, S. (2021). *Kompetensi dan Kinerja Pegawai di Instansi Pemerintahan*. Jakarta: Salemba Empat.
- Yunikewaty, R. (2022). Efektivitas Sistem Pengaduan Masyarakat di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(3), 213-226. <https://doi.org/10.5678/jap.2022.003>