

HENDIKA SEPTIO AFITDIN, 20.240.0048

SISTEM INFORMASI PENGADUAN INTERNAL (WHISTLEBLOWING SYSTEM) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PEKALONGAN, dibawah bimbingan Devi Sugianti, M.Kom. dan Anas Syaifudin, M.Kom.

117 + xii halaman / 64 gambar / 40 tabel / 3 lampiran / 18 daftar pustaka (2009-2023)

ABSTRAK

Sistem informasi pengaduan internal (whistleblowing system) merupakan mekanisme yang diterapkan oleh organisasi atau perusahaan untuk memungkinkan karyawan atau pihak terkait melaporkan pelanggaran etika, kecurangan, penyalahgunaan kekuasaan, atau perilaku ilegal lainnya secara anonim atau terbuka kepada pihak yang berwenang dalam organisasi, dengan tujuan meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan kepatuhan terhadap standar etika dan hukum dalam lingkungan kerja. Whistleblowing system ini dikembangkan dengan menggunakan metode pengembangan waterfall dan diuji dengan menggunakan white box, black box serta user acceptance test (UAT). Hasil dari wawancara dan penyebaran kuesioner menunjukkan bahwa Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) perlu membangun whistleblowing system karena mekanisme pelaporan pengaduan internal yang masih dilakukan secara langsung beresiko menimbulkan diskriminasi atau tindakan yang mengancam pelapor setelah melaporkan aduan. Dengan adanya whistleblowing system, pelapor dapat menyampaikan keluhan atau informasi penting tanpa takut akan pembalasan atau diskriminasi, sambil juga meningkatkan pengawasan pada program zona integritas di kantor DPMPTSP Kota Pekalongan. Dengan terwujudnya sistem informasi yang mampu menampung semua laporan permasalahan, konflik, dan tindakan melanggar di DPMPTSP Kota Pekalongan, serta kemampuannya membantu karyawan dalam mengadakan kasus-kasus di lingkungan kerja, langkah penting telah dicapai dalam memastikan transparansi dan akuntabilitas di institusi tersebut. Selain itu, implementasi sistem informasi yang melibatkan masyarakat dalam melaporkan tindakan gratifikasi saat mendapatkan layanan perizinan, dengan jaminan perlindungan identitas pelapor, menegaskan komitmen kuat dalam memerangi korupsi serta meningkatkan pelayanan publik yang adil dan transparan. Hasil pengujian pada sistem tersebut memperoleh hasil seperti pengujian black box cocok pada 12 halaman dengan 12 skenario, pengujian white box pada fungsi simpan pengaduan menghasilkan Cyclomatic Complexity 4 (risiko rendah), dan pengujian UAT melalui wawancara dan kuesioner mendapat 85% setuju dan merasa terbantu.

Kata Kunci: Sistem Informasi Pengaduan, Pengaduan Internal, *Whistleblowing System*.

HENDIKA SEPTIO AFITDIN, 20.240.0048
INTERNAL COMPLAINT REPORTING SYSTEM (WHISTLEBLOWING SYSTEM) AT DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PEKALONGAN CITY, under the guidance of Devi Sugianti, S.Kom., M.Kom. and Anas Syaifudin, S.Kom., M.Kom.
117 + xii pages / 64 images / 40 tables / 3 appendices / 18 references (2009-2023)

ABSTRACT

The internal complaint reporting system (whistleblowing system) is a mechanism implemented by organizations or companies to enable employees or relevant parties to report ethical violations, fraud, abuse of power, or other illegal behavior anonymously or openly to authorized parties within the organization, with the aim of enhancing transparency, accountability, and compliance with ethical and legal standards in the workplace. This whistleblowing system was developed using the waterfall development method and tested using white box, black box, and user acceptance test (UAT). The results of interviews and questionnaire distribution indicate that the One-Stop Investment and Integrated Services Agency (DPMPTSP) Office needs to establish a whistleblowing system because the mechanism for reporting internal complaints is still being done directly, risking discrimination or threatening actions against the reporter after filing a complaint. With the whistleblowing system in place, reporters can express complaints or important information without fear of retaliation or discrimination, while also enhancing supervision of integrity zone programs at the DPMPTSP Office in Kota Pekalongan. The realization of an information system capable of accommodating all reports of issues, conflicts, and violations at the DPMPTSP Kota Pekalongan, along with its ability to assist employees in reporting cases in the workplace, marks a significant step in ensuring transparency and accountability in the institution. Furthermore, the implementation of an information system involving the public in reporting gratuity actions when obtaining licensing services, with the guarantee of protecting the identity of the reporter, reaffirms a strong commitment to combating corruption and improving fair and transparent public services. Testing results on the system include black box testing matching 12 pages with 12 scenarios, white box testing on the complaint storage function resulting in Cyclomatic Complexity 4 (low risk), and UAT testing through interviews and questionnaires achieving 85% agreement and feeling assisted.

Keywords: *Complaint Information System, Internal Complaint, Whistleblowing System,*