

LAMPIRAN



Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Kode Informan : PH = Pak Hasmi
Jabatan : Kepala Seksi Kepatuhan Internal KPPBC TMP Ngurah Rai

❖ Wawancara 1

Tanggal : 7 Mei 2025

✓ **Topik: Penerapan dan Mekanisme WBS**

Peneliti: <Sejak kapan WBS diterapkan?=>

PH: <WBS menginduk ke Kementerian Keuangan yaitu WISE sejak tahun 2011.=>

PH: <Jadi, orang yang menyampaikan pengaduan melalui aplikasi *Whistleblowing* akan diterima, diproses, dan diteruskan oleh Kementerian Keuangan, dalam hal ini pengelolaannya adalah Inspektorat Jenderal.=>

PH: <Selain itu masyarakat juga diberikan saluran selain melalui WISE, untuk Bea Cukai khusus salurannya namanya SIPUMA (Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat). SIPUMA diluncurkan tahun 2012.=>

PH: <Karena sebagai salah satu syarat dari Kementerian PAN RB untuk menjadi kantor modern yaitu salah satunya menyediakan saluran pengaduan.=>

PH: <Sekarang sudah menjadi salah satu syarat umum saluran pengaduan sebagai alat kontrol dari *stakeholder* pelaksanaan tugas kami selaku aparaturnya pemerintah.=>

✓ **Topik: Kanal Pelaporan dan Mekanisme Terpusat**

Peneliti: <Apakah SIPUMA masih berjalan?=>

PH: <Masih, karena berjalan secara simultan. Masyarakat bisa memilih kalau memang merasa kurang puas.=>

PH: <Biasanya masyarakat kalau kurang puas bisa langsung melalui WISE karena yang masuk di kementerian akan ditangani oleh Kementerian Keuangan.=>

PH: <Kalau SIPUMA yaitu *bottom up* dan kalau WISE itu *top down* untuk aliran datanya.=>

✓ **Topik: Anonimitas dan Perlindungan Pelapor**

Peneliti: <Apakah sistem pelaporannya anonim?=>

PH: <Jadi boleh dua-duanya, karena memang salah satu yang dijamin oleh negara terkait dengan pengaduan ini adalah identitas pelapor. Boleh anonim, boleh mencantumkan nama, yang penting bisa dihubungi.=>

PH: <Kita tetap butuh identitas pelapor dalam rangka mengonfirmasi atau agar bisa dihubungi.=>

✓ **Topik: Aksesibilitas WBS**

Peneliti: <Apakah semua komponen seperti pegawai dan pihak luar dapat menggunakan sistem ini?=>

PH: <Bisa, karena tidak terbatas pada eksternal maupun internal.=>

✓ **Topik: Publikasi WBS**

Peneliti: <Apakah WBS sudah dipublikasikan?=>

PH: <Sudah, di setiap tempat pelayanan kita cantumkan *flyer*.=>

- PH:** <Seperti di bandara Ngurah Rai ada papan informasi kecil yang mencantumkan saluran-saluran yang dapat digunakan, baik WISE maupun SIPUMA.=
- ✓ **Topik: Proses Verifikasi Pelapor**
- PH:** <Pada intinya bukan terkait alasan pelapor, tetapi mengutamakan kejadian atau isi laporannya.=
- PH:** <Jangan sampai nanti ada kesan bahwa pelapor malah dicecar atau ditindak.=
- ✓ **Topik: Perlindungan Pelapor**
- Peneliti:** <Apakah ada mekanisme dukungan bagi pelapor?=
PH: <Kalau untuk perlindungan pelapor kita ada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 205/PMK.09/2022. Di situ sudah diatur bagaimana caranya melaporkan, jaminan bagi pelapor, registrasi pengaduan, memperoleh informasi terkait pelaporannya, dan mendapatkan perlindungan.=
- ✓ **Topik: Keamanan dan Kepercayaan terhadap Sistem**
- Peneliti:** <Apakah pelapor atau pegawai merasa aman dan percaya menggunakan sistem ini?=
PH: <Selama ini menurut penilaian saya pribadi aman.=
- PH:** <Belum pernah ada berita atau informasi terkait tindakan balasan, intimidasi, atau tindakan lainnya terkait pelaporan.=
- PH:** <Karena memang saluran pengaduan ini terbuka untuk umum.=
- PH:** <Dan menurut saya penanganan pelaporan memang harus pada kantor yang ditujukan pelaporannya.=
- ✓ **Topik: Insentif Pelapor**
- Peneliti:** <Apa insentif atau penghargaan bagi pelapor?=
PH: <Tidak ada, karena belum diatur dalam PMK.=
- ✓ **Topik: Penolakan terhadap WBS**
- Peneliti:** <Apakah ada penolakan dari penerapan WBS?=
PH: <Kalau dari internal karena sudah ditetapkan oleh pimpinan maka suka tidak suka harus terima.=
- PH:** <Dan memang adanya *Whistleblowing* ini untuk kebaikan organisasi.=
- ✓ **Topik: Evaluasi dan Pengembangan Sistem**
- Peneliti:** <Mungkin apakah ada saran untuk perbaikan sistem WBS?=
PH: <Kami di sini hanya sebagai eksekutor atau pelaksana.=
- PH:** <Dari pusat atau pimpinan secara regular mereka melakukan monitoring dan evaluasi.=
- PH:** <Contohnya PMK 103/2010 diganti dengan PMK 205/2022.=
- ✓ **Topik: Dukungan Pimpinan**
- Peneliti:** <Apakah pimpinan selalu mendukung implementasi WBS?=
PH: <Iya.=
- ✓ **Topik: Teknologi dan Sistem**
- Peneliti:** <Menurut saudara seberapa besar pengaruh pemanfaatan teknologi dalam membantu penguatan sistem?=
PH: <Karena sudah jamannya 4.0, mau tidak mau kita harus adaptif.=
- PH:** <Sekarang bisa mengadu dari rumah lewat HP.=

✓ **Topik: Harapan terhadap WBS**

Peneliti: <Apakah ada pesan atau harapan terkait keberlanjutan sistem WBS?=>

PH: <Harapan saya dengan adanya *whistleblowing* ini bisa menjadi salah satu alat kontrol masyarakat.=

PH: <Masyarakat bisa turut serta melakukan pengawasan dan kontrol.=

PH: <Dengan adanya sistem ini bisa membuat kami sebagai aparaturnegara bekerja lebih serius, lebih efektif, dan lebih efisien.=

❖ **Wawancara 2**

Tanggal : 25 Februari 2026

✓ **Topik: Mekanisme Berjenjang dan Supervisi**

Peneliti: <Bagaimana praktik yang umumnya terjadi ketika terdapat dugaan pelanggaran di unit kerja?=>

PH: <Setiap pelaporan di Bea Cukai melalui kanal atau saluran terpusat melalui SIPUMA yang dikelola kantor pusat.=

PH: <Pengaduan dipilah dulu apakah layak ditindaklanjuti atau tidak. Tidak semua laporan masyarakat dapat ditindaklanjuti.=

PH: <Diteruskan berjenjang karena saluran pengaduan itu terpusat juga sebagai salah satu alat kontrol.=

PH: <Kalau melalui pusat atau pihak yang lebih atas bisa *me-record* apakah pengaduan yang diteruskan sudah ditindaklanjuti secara *proper*.=>

PH: <Dan di sini pun pengaduan yang masuk melalui Ngurah Rai, dari kepala kantor dulu secara berjenjang baru ke pelaksana.=

✓ **Topik: Posisi WBS dalam Organisasi**

Peneliti: <Bagaimana Bapak melihat posisi WBS dalam mekanisme pelaporan saat ini?=>

PH: <WIS lebih ditekankan untuk saluran pengaduan masyarakat terkait dugaan pelanggaran.=

PH: <Kalau yang terkait pelayanan diarahkan ke SIPUMA.=

PH: <Kalau masyarakat tidak tahu kemana melapor maka bisa memasukkan ke SIPUMA.=

✓ **Topik: Sosialisasi WBS**

Peneliti: <Bagaimana pelaksanaan sosialisasi WBS selama ini dilakukan?=>

PH: <Kalau sosialisasi terkait saluran pengaduan hanya sebatas gambaran umum.=

PH: <Tidak sampai *detail* cara mengisinya.=

PH: <Yang disampaikan hanya definisi, proses umum, dan tindak lanjut.=

✓ **Topik: Dukungan Organisasi**

Peneliti: <Dukungan organisasi seperti apa yang perlu diperkuat?=>

PH: <Selama ini dukungan dari kantor sudah cukup dengan adanya *banner* dan tampilan saluran pengaduan.=

PH: <Kita menyediakan saluran yang *friendly user*.=>

✓ **Topik: Transparansi Tindak Lanjut**

Peneliti: <Bagaimana kebijakan penyampaian informasi kepada pelapor?=>

PH: <Kita sampaikan tindak lanjutnya sampai ke mana. Kalau terkait instansi lain kita arahkan ke instansi tersebut. Kalau pelapor tidak merespon sampai 14 hari maka dianggap tidak valid dan tidak diteruskan.=

✓ **Topik: Apresiasi Pelapor**

Peneliti: <Bagaimana pandangan mengenai peran apresiasi atau insentif?=
PH: <Kita hanya menyampaikan terima kasih sudah melapor.=

PH: <Untuk internal tidak ada insentif karena itu merupakan kewajiban.=

✓ **Topik: Hubungan Kerja dan Jalur Internal**

Peneliti: <Bagaimana pengaruh hubungan kerja terhadap keputusan pegawai dalam memilih jalur pelaporan?=
PH: <Pemanfaatannya lebih ditujukan untuk eksternal.=

PH: <Kalau ada masalah internal kami punya mekanisme sendiri untuk menyelesaikan masalah secara organisasi seperti WASKAT atau dengan *three lines of defense*.=

PH: <Meskipun saluran dibuka selebar-lebarnya, tapi harapan kami pemanfaatannya sebijak mungkin.=

Kode Informan : PF = Pak Faizal

Jabatan : Seksi Kepatuhan Internal KPPBC TMP Ngurah Rai

❖ **Wawancara 1**

Tanggal : 7 Mei 2025

✓ **Topik: Mekanisme dan Alur Pelaporan WBS**

Peneliti: <Bagaimana alur pelaporan WBS dari pelaporan hingga tindak lanjut?=
PF: <Secara garis besar, jika ada pelapor yang melaporkan atau mengadukan ke sistem WBS kita tentunya kita akan terima laporan tersebut, kemudian kita verifikasi laporan tersebut dengan 4W+1H.=

PF: <Kemudian atas laporan tersebut kita tindak lanjuti, kita verifikasi, pengumpulan informasi tambahan jika diperlukan. Kita teliti lagi misalnya dengan cek CCTV sesuai 4W+1H.=

PF: <Kemudian menyampaikan hasil penelitian kepada pihak pelapor walaupun terbukti atau tidak terbukti.=

✓ **Topik: Kesesuaian SOP**

Peneliti: <Apakah tahapan tersebut sudah sesuai SOP?=
PF: <Sudah, kita ada pedoman kerjanya, standar pelayanan, dan tata cara pelayanan.=

✓ **Topik: Verifikasi dan Kelengkapan Laporan**

Peneliti: <Apakah semua laporan ditindaklanjuti?=
PF: <Yang ditindaklanjuti adalah laporan yang terverifikasi.=

PF: <Kalau laporan tidak lengkap dan saat dikonfirmasi tidak direspons maka otomatis tidak dapat ditindaklanjuti.=

✓ **Topik: Rentang Waktu Penanganan**

Peneliti: <Adakah rentang waktu untuk konfirmasi?=>

PF: <Kalau untuk konfirmasi butuh waktu 14 hari kerja dari waktu meminta konfirmasi ke pelapor.=>

PF: <Standar pelayanan waktunya maksimal 60 hari kerja sejak pelaporan diterima lengkap sampai selesai dijawab.=>

✓ **Topik: Keterlibatan Unit Lain**

Peneliti: <Apakah hanya Seksi Kepatuhan Internal yang menangani?=>

PF: <Kalau penanganan pengaduan memang menjadi tupoksi Seksi Kepatuhan Internal, tapi untuk penelitian atau klarifikasi kita memerlukan pihak terkait.=>

✓ **Topik: Transparansi Hasil Penanganan**

Peneliti: <Apakah hasil penanganan dipublikasikan?=>

PF: <Tidak dipublikasikan, hanya disampaikan kepada pelapor melalui surat.=>

PF: <Kita sampaikan tindak lanjut yang dilakukan terhadap laporannya sebagai bentuk perbaikan atau masukan.=>

✓ **Topik: Perlindungan Pelapor**

Peneliti: <Apakah ada mekanisme dukungan bagi pelapor?=>

PF: <Untuk perlindungan pelapor kita ada PMK Nomor 205/PMK.09/2022. Diatur bagaimana cara melaporkan, jaminan pelapor, registrasi pengaduan, memperoleh informasi, dan mendapatkan perlindungan.=>

PF: <Dijamin tidak ada data pelapor yang dibocorkan dan tidak ada tindakan balasan.=>

✓ **Topik: Insentif Pelapor**

Peneliti: <Apakah ada insentif bagi pelapor?=>

PF: <Kalau insentif tidak ada.=>

✓ **Topik: Kendala Pengelolaan WBS**

Peneliti: <Apa kendala yang sering dihadapi?=>

PF: <Kadang data pelaporan tidak lengkap sehingga kita perlu mendalami informasi lagi.=>

PF: <Ketika kita minta konfirmasi tidak direspons sehingga sulit ditindaklanjuti. Kadang laporan di luar kewenangan kami.=>

✓ **Topik: Teknologi dan Sistem**

Peneliti: <Menurut saudara bagaimana pengaruh teknologi?=>

PF: <Sekarang semua saluran pengaduan langsung terhubung ke SIPUMA pusat. <Kalau ada pengaduan akan diteruskan ke kantor yang dituju.=>

✓ **Topik: Harapan terhadap WBS**

PF: <Harapannya masyarakat lebih memanfaatkan saluran pengaduan yang disediakan pemerintah.=>

PF: <Daripada langsung posting di media sosial yang akhirnya menimbulkan disinformasi.=>

❖ **Wawancara 2**

Tanggal : 25 Februari 2026

✓ **Topik: Mekanisme Berjenjang**

- Peneliti:** <Mengapa pelaporan dilakukan secara berjenjang?=
PF: <Diteruskan berjenjang supaya ada supervisi.=
PF: <Kalau dilakukan sendiri kurang tepat karena kadang menurut atasan masih perlu pendalaman lagi.=
- ✓ **Topik: Posisi SIPUMA dan WISE**
Peneliti: <Bagaimana posisi WBS saat ini?=
PF: <Berdasarkan PER 13/BC/2025 sekarang sudah jelas SIPUMA menangani apa dan WISE menangani apa. WISE lebih terkait dugaan pelanggaran. SIPUMA lebih terkait pelayanan.=
- ✓ **Topik: Sosialisasi WBS**
Peneliti: <Bagaimana sosialisasi dilakukan?=
PF: <Kita biasanya menyelipkan materi WBS saat internalisasi atau kampanye anti korupsi.=
PF: <Tiap triwulan juga dibuat video terkait anti korupsi.=
- ✓ **Topik: Pemahaman Pegawai**
PF: <Pegawai sebenarnya sudah mengetahui adanya saluran pengaduan.=
- ✓ **Topik: Bukti Pendukung dan Verifikasi**
Peneliti: <Bagian apa yang paling sering kurang dari laporan?=
PF: <Biasanya lokasi kejadian, identitas terlapor, atau waktu kejadian tidak jelas. Kadang pelapor salah mengidentifikasi petugas.=
- ✓ **Topik: Penyampaian Informasi Tindak Lanjut**
Peneliti: <Bagaimana kebijakan penyampaian informasi kepada pelapor?=
PF: <Kita hanya menyampaikan *output* atau hasil tindak lanjutnya saja.=
PF: <Proses *detail* dan pihak-pihak yang terlibat tidak disampaikan.=
- ✓ **Topik: Apresiasi Pelapor**
Peneliti: <Bagaimana pandangan mengenai insentif pelapor?=
PF: <Apresiasi biasanya hanya berupa ucapan terima kasih.=
- ✓ **Topik: Hubungan Kerja dan Jalur Internal**
PF: <Pegawai cenderung menyelesaikan masalah secara internal terlebih dahulu.=

Kode Informan : PR = Pak Reza

Jabatan : Pegawai Operasional Unit IMEI KPPBC TMP Ngurah Rai

❖ Wawancara 1

Tanggal : 7 Agustus 2025

✓ **Topik: Pengetahuan terhadap WBS**

Peneliti: <Apakah mengetahui bahwa di kantor ini terdapat sistem pelaporan pelanggaran atau WBS?=
PR: <Iya tahu, saya yakin semua pegawai di Bea Cukai atau Kementerian Keuangan pasti tahu. Karena ini seperti materi dasar saat pelatihan awal pusdiklat.=

PR: <Kalau di Bea Cukai dikenal dengan SIPUMA, kalau yang lebih tinggi lagi namanya WISE di tingkat Kementerian Keuangan.=

✓ **Topik: Potensi Pelanggaran di Unit Kerja**

Peneliti: <Apakah pernah menemukan situasi yang rawan terhadap potensi pelanggaran?=>

PR: <Kalau melihat langsung tidak pernah, tapi kalau berpikiran pernah.=>

PR: <Contohnya di loket IMEI rawan terhadap tanggal kedatangan penumpang. Mungkin orang berpikir tanggal bisa digeser supaya masih masuk batas 60 hari. Tapi sistem langsung mendeteksi kalau sudah lewat .=>

✓ **Topik: Mekanisme Pelaporan**

Peneliti: <Jika mengetahui dugaan pelanggaran apakah tahu kemana harus melapor?=>

PR: <Kita diajarkan *three lines of defense*. Kalau ada pelanggaran saya akan koordinasi dulu ke atasan langsung. Kalau tidak ada jawaban memuaskan baru ke tingkat yang lebih atas. Kalau masih belum baru ke *whistleblowing* yang jadi opsi terakhir.

✓ **Topik: Kemudahan Kanal Pelaporan**

Peneliti: <Apakah kanal pelaporan mudah digunakan?=>

PR: <Menurut saya sudah mudah. Karena ada WA dan nomor yang bisa dihubungi di flyer.=>

✓ **Topik: Alasan Tidak Menggunakan WBS**

PR: <Karena menurut saya WBS itu tahapan terakhir.=>

PR: <Kalau ada yang kurang cocok biasanya koordinasi dengan kepala seksi dulu. Tidak perlu sampai ke WBS.=>

✓ **Topik: Perlindungan dan Kerahasiaan**

Peneliti: <Apakah sistem menjamin perlindungan pelapor?=>

PR: <Kalau dari pengalaman teman saya, dia pernah mendapatkan pengaduan tapi tidak tahu siapa yang melaporkan. Jadi menurut saya sudah menjamin kerahasiaan pelapor.=>

✓ **Topik: Respons Lingkungan Kerja**

Peneliti: <Bagaimana respons rekan kerja atau atasan terhadap isu pelaporan?=>

PR: <Jujur saya tidak begitu mengerti karena tidak pernah melapor dan tidak pernah dilaporkan.=>

✓ **Topik: Sosialisasi WBS**

Peneliti: <Apakah ada sosialisasi baru-baru ini terkait WBS?=>

PR: <Kalau yang spesifik terkait WBS belum pernah. Biasanya hanya sekilas terkait anti korupsi.=>

✓ **Topik: Kendala Pemanfaatan WBS**

Peneliti: <Menurut mas apa kendala yang membuat WBS belum digunakan maksimal?=>

PR: <Kayaknya tidak ada. Karena websitenya bisa dibuka dan ada tulisan data anda akan dirahasiakan.=>

✓ **Topik: Saran terhadap WBS**

Peneliti: <Apakah ada saran agar WBS lebih efektif?=>

PR: <Karena saya belum pernah membuat laporan atau dilaporkan jadi tidak bisa

memberikan saran.=

❖ Wawancara 2

Tanggal : 25 Februari 2026

✓ Topik: Penggunaan WBS dan *Three Lines of Defense*

Peneliti: <Kapan sebaiknya WBS digunakan?=
PR: <Kalau saya pribadi memakai *three lines of defense*. Karena sudah diawasi dari

tiga lines itu. Pertama atasan langsung, kedua unit Kepatuhan Internal, dan ketiga Inspektorat Jenderal. Jadi menurut saya harus berjenjang.=

✓ Topik: WBS sebagai Mekanisme Terakhir

PR: <Kalau pelanggarannya sudah sangat berat mungkin saya akan langsung memakai *whistleblowing*.=
PR: <Tapi kalau hanya administratif saya memilih lapor ke atasan langsung.=

✓ Topik: Sosialisasi dan Budaya Organisasi

Peneliti: <Bagaimana bentuk sosialisasi yang membantu pegawai memahami WBS?=
PR: <Sebenarnya dari awal masuk sudah diberikan pemahaman terkait anti korupsi.

Dan terus diingatkan oleh Seksi Kepatuhan Internal.=

✓ Topik: Faktor Rendahnya Penggunaan WBS

Peneliti: <Faktor apa yang memengaruhi rendahnya penggunaan WBS?=
PR: <Karena kita hidup di era digital jadi mungkin memang tidak ada yang perlu

dilaporkan.=
PR: <Kalau dari akses atau tools menurut saya tidak ada yang menghambat.=

✓ Topik: Hubungan Kerja dan Jalur Internal

Peneliti: <Bagaimana pengaruh hubungan kerja terhadap keputusan pegawai memilih jalur pelaporan?=
PR: <Kalau menurut saya harus diselesaikan sama atasan dulu. Karena yang

bertanggung jawab nanti kan atasan.=

Kode Informan : PE = Pak Egi

Jabatan : Pegawai Operasional Unit BTB/BMKNPPBC TMP Ngurah Rai

❖ Wawancara 1

Tanggal : 7 Agustus 2025

✓ Topik: Pengetahuan terhadap WBS

Peneliti: <Apakah mengetahui bahwa di kantor ini terdapat sistem pelaporan pelanggaran atau WBS?=
PE: <Kalau saya sebelumnya sudah tahu ada WBS.=

PE: <Dulu di STAN juga ada mata kuliah tentang anti korupsi.=

✓ Topik: Potensi Pelanggaran di Lingkungan Kerja

Peneliti: <Apakah pernah menemukan situasi yang rawan terhadap potensi pelanggaran?=
PE: <Kalau menurut saya harus diselesaikan sama atasan dulu. Karena yang

- PE: <Potensi pelanggaran mungkin ada, tapi sejauh saya bekerja di Bea Cukai belum pernah mengalami. Saya juga tidak pernah melakukan hal itu.=
- ✓ **Topik: Gambaran Tugas Operasional**
PE: <Saya bekerja di BMN, yaitu pengelolaan Barang Milik Negara.=
PE: <Barang nantinya bisa dimusnahkan, dilelang, atau dihibahkan.=
- ✓ **Topik: Tantangan dalam Pekerjaan**
Peneliti: <Apakah ada tantangan yang pernah dihadapi?=
PE: <Ada, misalnya kondisi barang yang berat dan sulit disusun di gudang. Kalau ada audit dari BPK kita harus tahu posisi barangnya.=
- ✓ **Topik: Pengetahuan Jalur Pelaporan**
Peneliti: <Jika mengetahui dugaan pelanggaran apakah tahu kemana harus melapor?=
PE: <Di Bea Cukai Ngurah Rai ada WA, saluran pengaduan, SIPUMA, dan yang lebih tinggi ada WISE.=
PE: <Sejauh ini saya belum pernah menggunakan.=
- ✓ **Topik: Kemudahan Kanal Pelaporan**
Peneliti: <Apakah kanal pelaporan mudah digunakan?=
PE: <Kalau dari WA dan *website* menurut saya sudah mudah digunakan. Sudah dijelaskan bahwa pelapor bisa anonim dan identitas akan dirahasiakan.=
- ✓ **Topik: Perlindungan Pelapor**
Peneliti: <Apakah sistem menjamin perlindungan pelapor?=
PE: <Menurut saya sudah karena diperbolehkan anonim.=
- ✓ **Topik: Respons Lingkungan Kerja**
Peneliti: <Bagaimana respons lingkungan kerja terhadap isu pelaporan?=
PE: <Sejauh ini saya belum pernah melihat kasus seperti itu.=
- ✓ **Topik: Keraguan untuk Melapor**
Peneliti: <Apakah pernah merasa ragu untuk melapor?=
PE: <Tidak pernah, karena setiap ruangan ada CCTV dan ada audit BPK.=
- ✓ **Topik: Sosialisasi WBS**
Peneliti: <Apakah pernah mengikuti sosialisasi terkait WBS?=
PE: <Pernah, tapi hanya menyinggung sedikit terkait WBS. Lebih banyak membahas anti korupsi.=
- ✓ **Topik: Kendala Pemanfaatan WBS**
Peneliti: <Menurut mas apa kendala yang membuat WBS belum digunakan maksimal?=
PE: <Karena saya tidak pernah menyaksikan pelanggaran jadi saya rasa tidak ada kendala.=
- ✓ **Topik: Saran terhadap WBS**
Peneliti: <Apakah ada saran terkait penggunaan WBS?=
PE: <Saran tidak ada karena sistemnya masih bagus. Dan dari Seksi KI terkadang melakukan sidak tiba-tiba.=

❖ Wawancara 2

Tanggal : 25 Februari 2026

✓ **Topik: Penggunaan WBS**

Peneliti: <Kapan sebaiknya WBS digunakan?=>

PE: <Kalau menurut saya kalau pelanggarannya sudah sangat berat lebih baik lewat WISE atau SIPUMA.=>

PE: <Tapi kalau hanya masalah internal lebih baik lapor ke Seksi Kepatuhan Internal saja.=>

✓ **Topik: Sosialisasi dan Pemahaman Sistem**

Peneliti: <Bagaimana bentuk sosialisasi yang membantu pegawai memahami WBS?=>

PE: <Saya pernah membuka WISE dan SIPUMA. Cara pengisiannya menurut saya hampir sama seperti Google Form. Tidak terlalu ribet.=>

✓ **Topik: Faktor Rendahnya Penggunaan WBS**

Peneliti: <Faktor apa yang memengaruhi rendahnya penggunaan WBS?=>

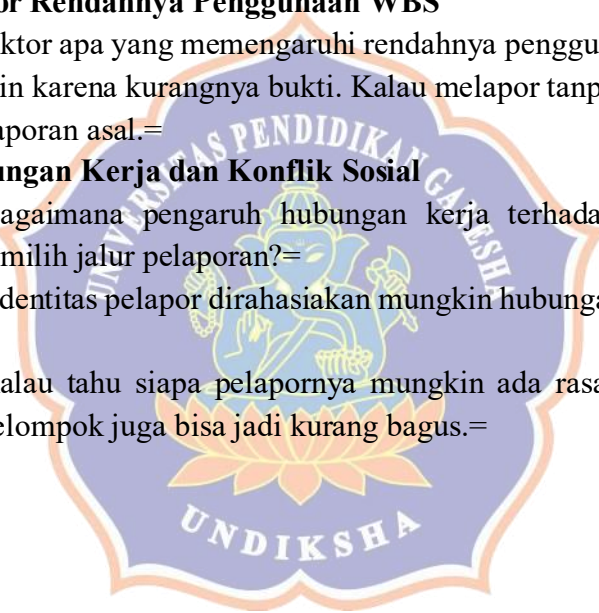
PE: <Mungkin karena kurangnya bukti. Kalau melapor tanpa bukti yang valid jadi seperti laporan asal.=>

✓ **Topik: Hubungan Kerja dan Konflik Sosial**

Peneliti: <Bagaimana pengaruh hubungan kerja terhadap keputusan pegawai memilih jalur pelaporan?=>

PE: <Kalau identitas pelapor dirahasiakan mungkin hubungan sosial akan baik-baik saja.=>

PE: <Tapi kalau tahu siapa pelapornya mungkin ada rasa renggang. Hubungan dalam kelompok juga bisa jadi kurang bagus.=>



Lampiran 2. Reduksi Data Wawancara

4.1 Tema Mekanisme Penerapan *Whistleblowing System* (WBS)

Kutipan Wawancara	Makna/Substansi	Tema	Interpretasi Peneliti
<WBS menginduk ke Kementerian Keuangan yaitu WISE sejak tahun 2011.= (PH)	WBS merupakan sistem formal yang terintegrasi dengan Kementerian Keuangan.	Implementasi Formal WBS	Penerapan WBS di Bea Cukai Ngurah Rai merupakan bagian dari reformasi birokrasi dan sistem pengawasan terpusat di lingkungan Kementerian Keuangan.
<SIPUMA diluncurkan tahun 2012.= (PH)	Selain WISE, tersedia kanal internal DJBC berupa SIPUMA.	Kanal Pelaporan	Organisasi menyediakan lebih dari satu kanal pelaporan untuk memperluas akses pelaporan masyarakat maupun pegawai.
<Masyarakat bisa memilih kalau memang merasa kurang puas.= (PH)	Pelapor memiliki pilihan kanal pelaporan.	Fleksibilitas Kanal	Sistem dirancang memberi alternatif saluran pelaporan sesuai kebutuhan pelapor.
<Kalau SIPUMA yaitu <i>bottom up</i> dan kalau WISE itu <i>top down</i> .= (PH)	Terdapat mekanisme pelaporan berlapis dan terpusat.	Mekanisme Berjenjang	Sistem WBS menunjukkan adanya struktur pengawasan hierarkis dalam pengelolaan laporan.
<Pelapor tidak wajib mencantumkan namanya yang penting data kontak bisa dihubungi.= (PF)	Sistem memperbolehkan anonimitas pelapor.	Perlindungan Pelapor	Mekanisme anonimitas bertujuan meningkatkan rasa aman pelapor dalam menyampaikan laporan.
<Kita verifikasi laporan tersebut dengan 4W+1H.= (PF)	Setiap laporan harus memenuhi unsur tertentu agar dapat diverifikasi.	Verifikasi Laporan	WBS tidak langsung memproses laporan, tetapi melakukan penyaringan berbasis informasi dan bukti.
<Kita teliti lagi misalnya dengan cek CCTV.= (PF)	Tindak lanjut dilakukan melalui proses pemeriksaan tambahan.	Proses Investigasi	Organisasi berupaya memastikan laporan berbasis fakta sebelum menentukan tindak lanjut.
<Yang ditindaklanjuti adalah laporan yang terverifikasi.= (PF)	Tidak semua laporan diproses.	Seleksi Laporan	Validitas informasi menjadi dasar utama dalam penanganan laporan WBS.
<Kalau laporan tidak lengkap dan	Kelengkapan data menentukan	Kelengkapan Bukti	Mekanisme WBS menempatkan pelapor

saat dikonfirmasi tidak direspons maka otomatis tidak dapat ditindaklanjuti.= (PF)	keberlanjutan proses pelaporan.		sebagai pihak yang bertanggung jawab menyediakan informasi pendukung.
<Standar pelayanan maksimal 60 hari kerja.= (PF)	Terdapat batas waktu penyelesaian laporan.	Standar Pelayanan	Sistem WBS telah memiliki prosedur administratif yang terstruktur.
<Tidak dipublikasikan, hanya disampaikan kepada pelapor melalui surat.= (PF)	Informasi tindak lanjut bersifat terbatas.	Transparansi Tindak Lanjut	Pelapor tidak memperoleh akses penuh terhadap proses penanganan laporan.
<Dijamin tidak ada data pelapor yang dibocorkan.= (PF)	Organisasi menjamin kerahasiaan identitas pelapor.	Jaminan Kerahasiaan	Perlindungan identitas menjadi bagian penting dalam implementasi WBS.
<Sekarang semua saluran pengaduan langsung terhubung ke SIPUMA pusat.= (PF)	Pengelolaan pengaduan dilakukan secara terpusat.	Sentralisasi Sistem	Sentralisasi memperkuat kontrol organisasi terhadap proses pelaporan.
<Diteruskan berjenjang supaya ada supervisi.= (PF)	Pelaporan dilakukan melalui tahapan hierarkis.	Supervisi Organisasi	Struktur berjenjang dipandang organisasi sebagai bentuk kontrol dan pengawasan internal.
<Kalau dilakukan sendiri kurang tepat.= (PF)	Keputusan penanganan tidak dilakukan secara individual.	Kontrol Hierarkis	Sistem menunjukkan dominasi struktur organisasi dalam menentukan tindak lanjut laporan.
<Kalau ada pelanggaran saya akan koordinasi dulu ke atasan langsung.= (PR)	Pegawai lebih memilih jalur hierarki dibanding WBS.	Preferensi Jalur Internal	Dalam praktiknya, pelaporan informal lebih diutamakan dibanding penggunaan WBS formal.
<Kalau masih belum baru ke <i>whistleblowing</i> yang jadi opsi terakhir.= (PR)	WBS digunakan setelah jalur lain dianggap gagal.	WBS sebagai <i>Last Option</i>	Fungsi WBS bergeser dari mekanisme deteksi dini menjadi mekanisme terakhir.
<Menurut saya harus berjenjang.= (PR)	Pegawai menganggap mekanisme hierarkis sebagai prosedur yang wajar.	Budaya Hierarkis	Struktur organisasi membentuk pola pikir bahwa penyelesaian masalah harus melalui atasan terlebih dahulu.
<Kalau pelanggarannya sudah sangat berat lebih baik lewat WISE atau SIPUMA.= (PE)	WBS dianggap hanya cocok untuk kasus besar.	Persepsi Penggunaan WBS	Pegawai tidak memandang WBS sebagai mekanisme pelaporan sehari-hari atau deteksi dini.

<Kalau hanya masalah internal lebih baik lapor ke Seksi Kepatuhan Internal saja.= (PE)	Penyelesaian internal lebih diprioritaskan.	Penyelesaian Internal	Organisasi lebih mendorong penyelesaian melalui mekanisme internal dibanding pelaporan formal.
<Pemanfaatannya lebih ditujukan untuk eksternal.= (PH)	WBS lebih difokuskan untuk masyarakat eksternal dibanding pegawai internal.	Orientasi Penggunaan WBS	Sistem secara praktik lebih diarahkan sebagai kanal pengaduan publik daripada mekanisme internal pegawai.
<Kalau ada masalah ya selesaikan dengan <i>three lines of defense</i> .= (PH)	Terdapat mekanisme pengawasan internal berlapis sebelum WBS digunakan.	<i>Three Lines of Defense</i>	Struktur pengendalian internal memengaruhi pola penggunaan WBS di organisasi.
<Pengaduan yang masuk melalui Ngurah Rai, dari kepala kantor dulu secara berjenjang baru ke pelaksana.= (PH)	Penanganan laporan tetap melalui struktur hierarki organisasi.	Relasi Kekuasaan dalam Sistem	Mekanisme WBS menunjukkan adanya dominasi struktur organisasi terhadap arus informasi dan tindak lanjut laporan.
<Kalau melalui pusat atau pihak yang lebih atas bisa merecord apakah pengaduan sudah ditindaklanjuti secara <i>proper</i> .= (PH)	Pengawasan dilakukan oleh level yang lebih tinggi.	Pengawasan Terpusat	Organisasi menempatkan pengendalian dan supervisi sebagai prioritas utama dalam sistem pelaporan.

4.2 Tema Hambatan Struktural

Kutipan Wawancara	Makna/Substansi	Tema	Interpretasi Peneliti
<Kalau masyarakat bisa lewat SIPUMA pusat, nanti disaring dulu di pusat.= (PH)	Laporan harus melewati proses penyaringan dan supervisi berjenjang sebelum diteruskan ke unit terkait.	Mekanisme Berjenjang	Sistem pelaporan tidak sepenuhnya langsung dan independen karena masih bergantung pada struktur hierarki organisasi.
<Pengaduan yang masuk melalui Ngurah Rai, dari kepala kantor dulu secara berjenjang baru ke pelaksana.= (PH)	Penanganan laporan dilakukan melalui rantai komando organisasi.	Hierarki Organisasi	Struktur birokrasi menyebabkan proses pelaporan berada dalam kontrol atasan dan institusi.

<Diteruskan berjenjang supaya ada <i>supervise</i> ...= (PF)	Supervisi dianggap penting agar penanganan tidak dilakukan sendiri oleh unit pelaksana.	Kontrol Organisasi	Organisasi menempatkan pengawasan atasan sebagai mekanisme kontrol utama dalam WBS.
<Kalau lewat kanal internal kami proses lebih cepat karena tidak perlu tunggu pusat.= (PH)	Respons pelapor dipengaruhi panjang pendeknya birokrasi.	Efektivitas Struktur	Jalur birokrasi yang panjang dapat memperlambat tindak lanjut laporan.
<Kalau untuk hasil penanganannya tidak di- <i>publish</i> ...= (PF)	Informasi tindak lanjut dibatasi karena alasan kerahasiaan.	Keterbatasan Transparansi	Pelapor tidak memperoleh informasi detail terkait perkembangan laporan sehingga dapat menurunkan kepercayaan terhadap sistem.
<Kita hanya menyampaikan <i>outputnya</i> saja, terkait prosesnya apa yang kita lakukan tidak perlu disampaikan.= (PF)	Pelapor hanya mengetahui hasil akhir tanpa mengetahui proses penanganan.	Asimetri Informasi	Pengelola WBS memiliki kontrol informasi yang lebih besar dibanding pelapor sehingga posisi pelapor menjadi pasif.
<Kami memang tidak bisa memberikan <i>detail</i> tindak lanjut ke pelapor...= (PH)	Organisasi membatasi akses informasi pelapor terkait penanganan laporan.	Keterbatasan Akses Informasi	Sistem perlindungan kerahasiaan juga menyebabkan minimnya transparansi terhadap pelapor.
<Kalau insentif memang tidak ada.= (PF)	Tidak terdapat penghargaan formal bagi pelapor.	Ketiadaan Insentif	Pelaporan diposisikan sebagai kewajiban moral tanpa dukungan apresiasi institusional.
<Tidak ada, karena belum diatur dalam PMK.= (PH)	Organisasi bergantung pada regulasi formal terkait pemberian penghargaan pelapor.	Ketergantungan Regulasi	Penguatan WBS masih bersifat administratif dan normatif sesuai regulasi.
<Kalau untuk internal kami punya mekanisme sendiri... kalau ada masalah ya selesaikan dengan <i>three lines of defense</i> .= (PH)	Penyelesaian masalah internal lebih diarahkan melalui jalur organisasi dibanding WBS.	Dominasi Mekanisme Internal	WBS belum menjadi mekanisme utama dalam penyelesaian dugaan pelanggaran internal.
<WBS itu mungkin tahapan terakhir kalau semua sudah buntu.= (PR)	Pegawai memandang WBS sebagai opsi terakhir setelah jalur atasan gagal.	WBS sebagai <i>Last Option</i>	Budaya hierarkis menyebabkan pelaporan formal dianggap bukan pilihan awal.
<Kalau ada masalah pasti kita sampaikan dulu ke atasan...= (PR)	Atasan menjadi pusat penyelesaian masalah dalam organisasi.	Relasi Kekuasaan	Struktur organisasi menempatkan atasan pada posisi dominan dalam pengambilan keputusan pelaporan.

<Yang bertanggung jawab nanti kan atasan.= (PR)	Penyelesaian masalah dianggap merupakan otoritas pimpinan.	Budaya Hierarkis	Pegawai cenderung pasif dan menyerahkan penyelesaian kepada atasan.
<Kalau pelapor ini dirahasiakan identitasnya mungkin hubungan sosial baik-baik saja, tapi kalau tahu orangnya mungkin ada rasa renggang.= (PE)	Kekhawatiran terhadap hubungan kerja mempengaruhi keberanian melapor.	Risiko Sosial	Struktur hubungan kerja mempengaruhi keputusan pegawai dalam menggunakan WBS.
<Seorang teman mempunyai kewajiban untuk mengingatkan temannya...= (PH)	Organisasi lebih menekankan penyelesaian internal melalui pengawasan melekat (WASKAT).	Budaya Organisasi	Pengawasan informal dan hubungan internal lebih diprioritaskan dibanding mekanisme <i>whistleblowing</i> formal.
<Kalau di masyarakat kita tidak bisa mitigasi makanya kita siapkan WBS itu.= (PH)	WBS lebih diarahkan untuk pihak eksternal dibanding internal organisasi.	Orientasi Eksternal WBS	Implementasi WBS di organisasi lebih difokuskan sebagai kanal pengaduan masyarakat daripada perlindungan pelapor internal.
<Kalau ada <i>deadlock</i> atau kebuntuan tidak menutup kemungkinan internal pun bisa menyampaikan lewat saluran pengaduan.= (PH)	Pegawai internal baru menggunakan WBS ketika mekanisme internal gagal.	Pembatasan Penggunaan Internal	Secara praktik, WBS belum diposisikan sebagai <i>early warning system internal</i> .
<Sistem pelaporan itu terpusat juga sebagai salah satu alat kontrol...= (PH)	Pengelolaan terpusat digunakan untuk mengawasi tindak lanjut laporan oleh unit kerja.	Sentralisasi Pengawasan	Struktur WBS menunjukkan adanya dominasi kontrol dari level organisasi yang lebih tinggi.
<Kalau pengaduannya langsung kepada yang mengelola SIPUMA, tempat terjadinya pelanggaran dari sisi manajemen tidak akan ada <i>internal controlnya</i> .= (PH)	Organisasi menilai kontrol atasan tetap diperlukan dalam pengelolaan pelaporan.	Legitimasi Hierarki	Hierarki dianggap penting sebagai bentuk kontrol organisasi, meskipun berpotensi mengurangi independensi pelaporan.
<Kalau saya ada masalah ya selesaikan dengan <i>three lines of defense</i> ...= (PH)	Penyelesaian masalah lebih diprioritaskan melalui jalur formal organisasi.	Dominasi <i>Three Lines of Defense</i>	WBS ditempatkan sebagai mekanisme tambahan, bukan kanal utama pelaporan internal.

4.3 Tema Hambatan Psikologis & Relasi Kekuasaan

Kutipan Wawancara	Makna/Substansi	Tema	Interpretasi Peneliti
<Kalau saya sendiri kalau ada penemuan pelanggaran pasti saya akan koordinasi ke atasan saya... kalau ternyata belum selesai baru ke <i>whistleblowing</i> yang jadi opsi terakhir.= (PR)	Pegawai lebih memilih jalur atasan dibanding WBS. WBS diposisikan sebagai mekanisme terakhir.	WBS sebagai jalan terakhir	WBS belum dipahami sebagai mekanisme deteksi dini, tetapi sebagai opsi akhir setelah jalur hierarki tidak berhasil.
<Kalau pelanggarannya sudah sangat berat mungkin saya akan langsung memakai <i>whistleblowing</i> , tapi kalau hanya sekedar administrasi saya memilih lapor ke atasan langsung.= (PR)	Penggunaan WBS bergantung pada tingkat beratnya pelanggaran.	Hierarki pelaporan	Pegawai masih memandang atasan sebagai pengambil keputusan utama sehingga pelaporan formal melalui WBS dibatasi pada kasus tertentu saja.
<Kalau ternyata hanya masalah internal seperti ada pegawai yang malas bekerja atau bekerja tidak maksimal lebih lapor ke seksi Kepatuhan Internal saja.= (PE)	Penyelesaian internal dianggap lebih tepat dibanding WBS.	Budaya penyelesaian internal	Budaya organisasi mendorong penyelesaian masalah secara internal sebelum menggunakan mekanisme formal.
<Kalau saya ada masalah ya selesaikan dengan <i>three lines of defense</i> dengan yang bersangkutan.= (PH)	Organisasi menekankan penyelesaian berjenjang melalui struktur pengawasan internal.	Struktur hierarkis	Mekanisme organisasi lebih menekankan koordinasi struktural dibanding penggunaan langsung WBS.
<Dan disini pun pengaduan yang masuk melalui Ngurah Rai, dari kepala kantor dulu secara berjenjang baru ke pelaksana.= (PH)	Laporan tidak langsung diproses pelaksana, tetapi melewati atasan terlebih dahulu.	Pelaporan berjenjang	Struktur birokrasi memperpanjang jalur pelaporan sehingga posisi pelapor menjadi tidak langsung dan kurang independen.
<Kalau pelapor ini dirahasiakan	Pegawai khawatir hubungan	Ketakutan konflik	Kekhawatiran terhadap relasi kerja membuat

identitasnya mungkin hubungan sosial itu akan baik-baik saja, tapi kalau kita tahu orangnya ya mungkin ada rasa renggangnya.= (PE)	sosial terganggu jika identitas pelapor diketahui.	sosial	pegawai cenderung menahan diri untuk melapor.
<Mungkin karena takut hubungan kerja jadi tidak enak.= (PR)	Pegawai mempertimbangkan dampak sosial sebelum melapor.	Tekanan sosial organisasi	Keputusan melapor tidak hanya dipengaruhi sistem, tetapi juga budaya hubungan kerja di organisasi.
<Karena kalau di masyarakat kita tidak bisa mitigasi makanya kita siapkan WBS itu.= (PH)	WBS dipandang lebih relevan bagi pihak eksternal dibanding pegawai internal.	Fungsi WBS eksternal	Pemaknaan organisasi terhadap WBS cenderung menempatkan masyarakat sebagai pengguna utama sistem.
<Setiap pengaduan pasti akan ditindaklanjuti dan pasti ada efek ke organisasi.= (PH)	Pelaporan dipandang memiliki dampak besar terhadap organisasi.	Beban psikologis pelapor	Persepsi bahwa laporan berdampak besar dapat meningkatkan kehati-hatian dan keraguan untuk melapor.

4.4 Tema Strategi Penguatan *Whistleblowing System* (WBS)

Kutipan Wawancara	Makna/Substansi	Tema	Interpretasi Peneliti
<Kita rutin melakukan internalisasi terkait saluran pengaduan.= (PH)	Organisasi secara berkala melakukan sosialisasi terkait WBS.	Sosialisasi Berkelanjutan	Penguatan pemahaman pegawai dilakukan melalui internalisasi rutin dalam organisasi.
<Di setiap tempat pelayanan ada <i>banner</i> yang mencantumkan saluran pengaduan.= (PH)	Informasi WBS dipublikasikan secara terbuka.	Aksesibilitas Sistem	Strategi organisasi dilakukan dengan meningkatkan visibilitas kanal pelaporan.
<Kita punya saluran medsos, disitu kita sampaikan.= (PH)	Media digital dimanfaatkan untuk penyebaran informasi WBS.	Pemanfaatan Teknologi	Penguatan sistem dilakukan melalui pendekatan digital dan media komunikasi publik.
<Tiap triwulan kita bikin video terkait anti korupsi.= (PF)	Kampanye anti korupsi dilakukan secara berkala.	Kampanye Integritas	Penguatan budaya organisasi dilakukan melalui edukasi dan kampanye integritas.
<Sebisa mungkin di postingan	Pesan integritas disisipkan dalam	Budaya Organisasi	Organisasi mencoba membangun budaya anti

juga diselipkan pesan anti korupsi.= (PF)	media komunikasi organisasi.		korupsi secara berkelanjutan.
<Kalau sosialisasi hanya sebatas gambaran umum, tidak sampai <i>detail</i> cara mengisinya.= (PH)	Sosialisasi teknis penggunaan WBS masih terbatas.	Keterbatasan Sosialisasi Teknis	Dibutuhkan strategi sosialisasi yang lebih praktis dan aplikatif terkait penggunaan WBS.
<Menurut saya semua sistem perlu ada pelatihan.= (PE)	Pegawai memandang pelatihan penting untuk memahami sistem.	Pelatihan Teknis	Penguatan kapasitas pengguna diperlukan agar WBS dipahami secara lebih mendalam.
<Cara pengisiannya hampir sama seperti <i>Google Form</i> jadi tidak terlalu ribet.= (PE)	Sistem dianggap mudah digunakan.	Kemudahan Penggunaan	Aksesibilitas teknologi menjadi salah satu kekuatan sistem WBS.
<Setelah lapor mendapat nomor tiket jadi bisa <i>tracking</i> pengaduan.= (PF)	Sistem menyediakan fitur pelacakan laporan.	Transparansi Proses	<i>Tracking</i> laporan dapat meningkatkan kepastian dan kepercayaan pelapor terhadap sistem.
<Kita hanya menyampaikan <i>outputnya</i> saja.= (PF)	Informasi kepada pelapor masih terbatas pada hasil akhir.	Transparansi Terbatas	Dibutuhkan strategi komunikasi yang lebih terbuka tanpa melanggar kerahasiaan proses investigasi.
<Terima kasih atas pengaduan yang disampaikan, pelaporan sudah kami tindak lanjuti.= (PH)	Organisasi memberikan respons kepada pelapor.	Responsivitas Organisasi	Penyampaian tindak lanjut dapat meningkatkan persepsi bahwa laporan benar-benar diproses.
<Kalau terkait instansi lain kita cantumkan bisa menghubungi instansi tersebut.= (PH)	Organisasi tetap memberikan arahan meskipun laporan di luar kewenangan.	Pendampingan Pelapor	Penguatan sistem dapat dilakukan dengan memberikan kejelasan arah tindak lanjut kepada pelapor.
<Pemerintah sudah menjamin kerahasiaan pelapor.= (PF)	Perlindungan identitas dipandang penting dalam mendorong keberanian melapor.	Perlindungan Pelapor	Penguatan rasa aman menjadi elemen penting dalam efektivitas WBS.
<Pelapor bebas memilih saluran yang mana.= (PF)	Pelapor diberikan fleksibilitas memilih kanal pelaporan.	Fleksibilitas Kanal	Sistem yang fleksibel dapat meningkatkan aksesibilitas dan kenyamanan pelapor.
<Kalau pengaduan masuk terkait pelanggaran maka diarahkan ke WISE.= (PF)	Terdapat pemisahan fungsi antara kanal pengaduan pelayanan dan dugaan pelanggaran.	Diferensiasi Kanal Pelaporan	Penguatan sistem dilakukan melalui kejelasan fungsi masing-masing kanal pelaporan.

<Kalau internal punya masalah ya selesaikan dengan <i>three lines of defense</i> .= (PH)	Organisasi menekankan penyelesaian internal melalui pengawasan berlapis.	Penguatan Pengendalian Internal	WBS diposisikan berdampingan dengan mekanisme pengendalian internal organisasi.
<Harapan saya dengan adanya <i>whistleblowing</i> ini bisa menjadi alat kontrol masyarakat.= (PH)	WBS dipandang sebagai sarana pengawasan publik terhadap organisasi.	Fungsi Pengawasan Publik	WBS berfungsi memperkuat akuntabilitas dan kontrol sosial terhadap organisasi publik.



Lampiran 3. Tampilan Saluran SIPUMA



Pengaduan Masyarakat

[Home](#) / [Pengaduan](#) / [Rekam](#)

Pengaduan Masyarakat

- Halaman Utama
- Rekam Pengaduan
- Kehilangan Nomor Tiket
- Tracking Pengaduan

Perekaman Data Pengaduan

Data Anda (Sebagai Pengadu)

Isikan nama dan alamat Anda sebagai identitas. Tidak harus menggunakan nama / alamat asli !

Nama *

Alamat *

Kemudian isikan alamat email atau telepon untuk kami memberitahukan dan mengirimkan nomor tiket dan data tindak lanjut atas pengaduan yang Anda sampaikan.

Email *

Telephone

KAMI AKAN MERAHASIAKAN DATA EMAIL DAN TELEPON ANDA !

Isi Pengaduan

Isikan data pengaduan dengan lengkap dan detail yang minimal memenuhi kriteria:

- What (hal apa yang diadakan)
- Where (dimana lokasi kegiatan)
- When (perkiraan waktu kejadian)
- Who (siapa yang melakukan)
- How (isi atau uraian penguatan)

Perhatikan kolom isian dibawah ini wajib diisi !

Ditujukan Kepada *

Judul Pengaduan (What) *

Lokasi Kejadian (Where) *

Kota^a

Pilih Kota

Waktu Kesediaan (When) *

Tanggal

Dapat diinformasikan bahwa, dengan menggunakan aplikasi ini akan membantu dengan kelengkapan

Terlapan (Maha)

Urakan Kejadian (How) *

Konfirmasi Pengiriman

Setelah mengisi data pengaduan di atas dengan lengkap dan benar, sekarang Anda sudah bisa mengirimkan ke sistem kami. Data di atas adalah data minimal sebuah pengaduan. Nantinya, setelah mengirimkan data di atas, Anda masih bisa menambah informasi seperti:

- Lampiran file (foto / bukti lain dalam bentuk soft copy).
- Informasi tambahan lainnya
- Data Petugas Bea Cukai terlapor dalam pengaduan.

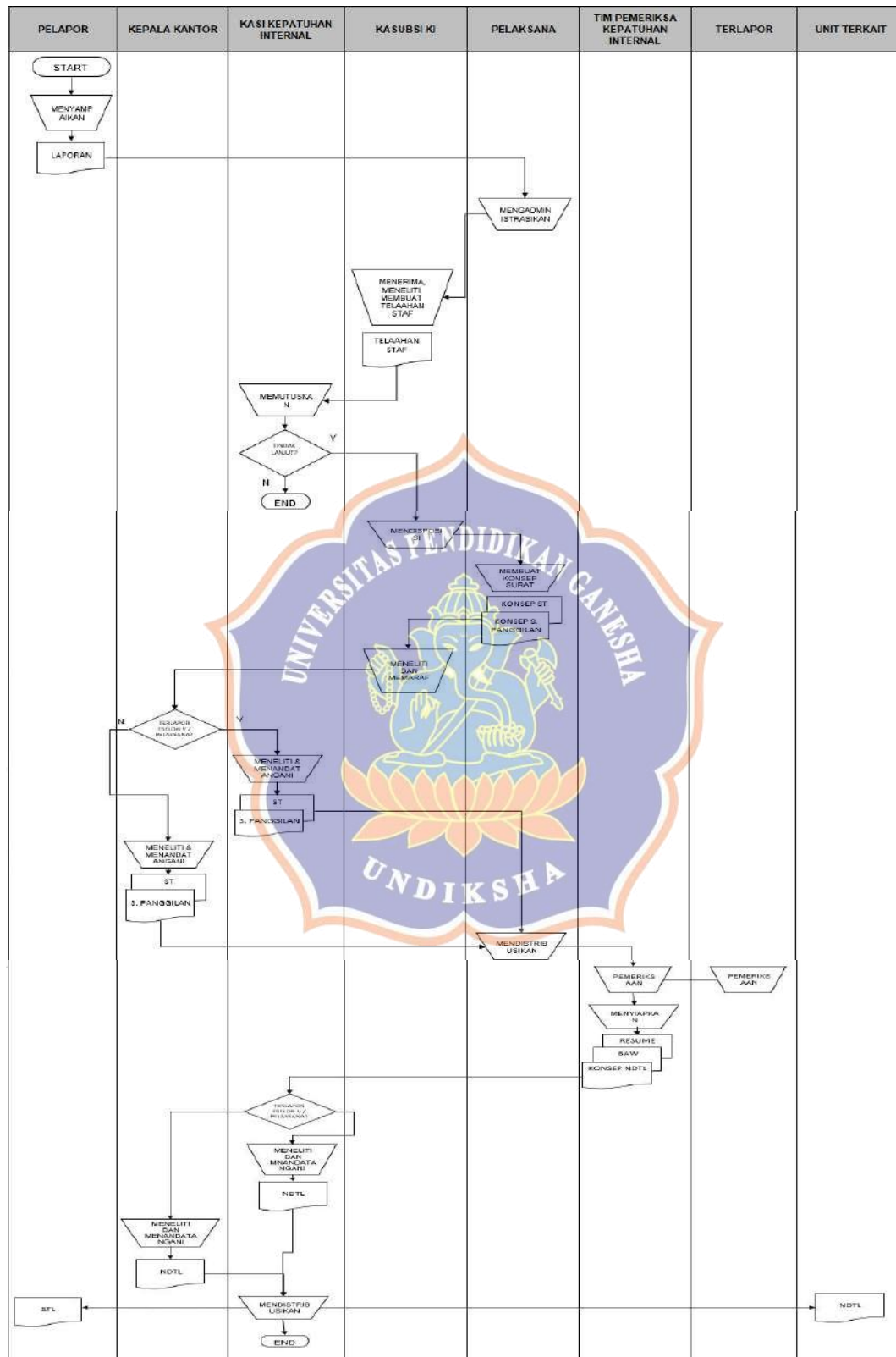
Harap klik image captcha untuk me-refresh terlebih dahulu.

Key Code

7210

Isman key codes

Lampiran 4. *Flowmap* Mekanisme Penanganan Pengaduan Saluran SIPUMA



Lampiran 5. Tampilan Saluran NON- SIPUMA



PENGADUAN & ASPIRASI

Formulir Pengaduan & Aspirasi:

SUBJEK: NAME:

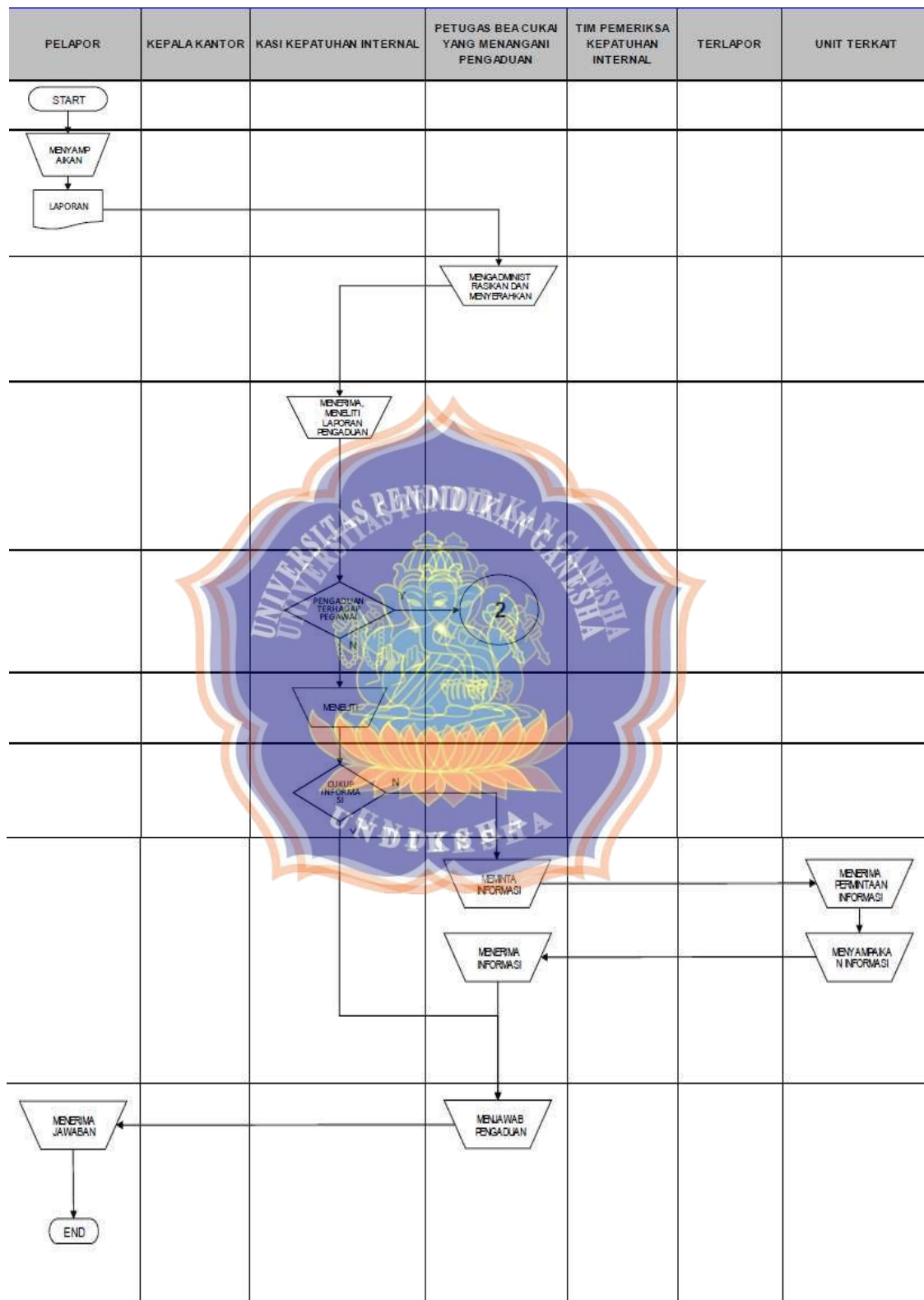
NO. PONSEL: EMAIL ADDRESS:

MESSAGE:

7 + 7 = KIRIM



Lampiran 6. *Flowmap* Mekanisme Penanganan Pengaduan Saluran NON-SIPUMA



Lampiran 7. Gambaran Umum KPPBC Ngurah Rai

Berdasarkan informasi pada *website* <https://bcngurahrai.beacukai.go.id/> bahwa Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai atau yang dapat disingkat KKPBC Ngurah Rai berlokasi di Jalan Airport Ngurah Rai, Kabupaten Badung, Bali. KPPBC Ngurah Rai merupakan salah satu dari 114 kantor pelayanan Bea dan Cukai yang tersebar di seluruh Indonesia. Wilayah kerja KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai meliputi Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai, mulai dari terminal kedatangan penumpang internasional maupun kegiatan ekspor dan impor yang dilakukan di tempat penimbunan sementara (TPS) di kawasan pergudangan PT. JAS, PT. MLC, dan PT. Birotika Semesta. Sebagian lainnya kegiatan kepabeanan dilakukan di Tempat Penimbunan Berikat (seperti Toko Bebas Bea, Kawasan Berikat, dan Tempat Penimbunan Tujuan Pameran Berikat). Dalam mengoptimalkan fungsi Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea dan Cukai Tipe Madya Pabean Ngurah Rai mengemban amanah sebagai Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih dan Melayani didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai dan Sumber Daya Manusia yang berintegritas tinggi, Professional, Sinergi, Pelayanan dan Kesempurnaan. Berikut merupakan fungsi utama Direktorat Jenderal Bea dan Cukai:

1. Meningkatkan pertumbuhan industri dalam negeri melalui pemberian fasilitas di bidang kepabeanan dan cukai yang tepat sasaran;
2. Mewujudkan iklim usaha dan investasi yang kondusif dengan memperlancar logistik impor dan ekspor melalui penyederhanaan prosedur kepabeanan dan cukai serta penerapan sistem manajemen risiko yang handal;
3. Melindungi masyarakat, industri dalam negeri, dan kepentingan nasional melalui pengawasan dan/atau pencegahan masuknya barang impor dan keluarnya barang ekspor yang berdampak negatif dan berbahaya yang dilarang dan/atau dibatasi oleh regulasi;
4. Melakukan pengawasan kegiatan impor, ekspor dan kegiatan di bidang kepabeanan dan cukai lainnya secara efektif dan efisien melalui penerapan sistem manajemen risiko yang handal, intelijen, dan penyidikan yang kuat, serta penindakan yang tegas dan audit kepabeanan dan cukai yang tepat;
5. Membatasi, mengawasi, dan/atau mengendalikan produksi, peredaran dan konsumsi barang tertentu yang mempunyai sifat dan karakteristik dapat membahayakan kesehatan, lingkungan, ketertiban, dan keamanan masyarakat melalui instrumen cukai yang memperhatikan aspek keadilan dan keseimbangan; dan
6. Mengoptimalkan penerimaan negara dalam bentuk bea masuk, bea keluar, dan cukai guna menunjang pembangunan nasional.

Lampiran 8. Struktur Organisasi KPPBC Ngurah Rai

Sesuai Peraturan Menteri Keuangan nomor 183/PMK.01/2020 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Bea dan Cukai, KPPBC Tipe Madya Pabean Ngurah Rai mempunyai tugas melaksanakan pelayanan dan pengawasan kepabeanan dan cukai dalam daerah wewenangny berdasarkan ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berlaku.



Lampiran 9. Undangan Sosialisasi Internal dan Eksternal



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI BALI, NUSA
TENGGERA BARAT DAN NUSA TENGGERA TIMUR
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE MADYA
PABEAN NGURAH RAI

JALAN AIRPORT NGURAH RAI, KUTA, TUBAN, BADUNG, CEMPAKASAR 80361
TELEPON (0361) 9351035; FAKSIMILE (0361) 9351120; LAMAN www.bongunghrai.beacukai.go.id
PUSAT KONTAK LAYANAN 1500225; SURTEL kptbongunghrai@customs.go.id

NOTA DINAS
NOMOR ND-294/KBC.130115/2025

Yth. : Kepala Kantor
Dari : Kepala Seksi Kepatuhan Internal
Sifat : Biasa
Lampiran : Tiga Berkas
Hal : Penyampaian Laporan Pelaksanaan Sosialisasi Anti Korupsi
Tanggal : 2 Mei 2025

Sehubungan dengan Surat Undangan Kepala Kantor nomor UND-19/KBC.1301/2025 tanggal 25 April 2025 perihal Sosialisasi Anti Korupsi dan Nota Dinas Kepala Kantor nomor ND-489/KBC.1301/2025 tanggal 28 April 2025 perihal Perubahan Jadwal Pelaksanaan Sosialisasi Anti Korupsi, dengan hormat kami sampaikan hal-hal sebagai berikut :

1. Bahwa telah dilaksanakan sosialisasi anti korupsi secara daring melalui *Ms. Teams* kepada pejabat dan pegawai di lingkungan KPPBC TMP Ngurah Rai pada hari Selasa, tanggal 29 April 2025 pukul 08.30 WITA s.d. 10.00 WITA.
2. Adapun materi yang disampaikan dalam pelaksanaan sosialisasi anti korupsi terdiri dari :
 - a. Materi utama :
 - Hasil Survei Penilaian Integritas tahun 2024;
 - Kerangka Kerja Integritas;
 - Pengendalian Gratifikasi;
 - Benturan Kepentingan; dan
 - *Whistleblowing System* dan Perlindungan Pelapor.
 - b. Materi tambahan :
 - Bijak bermadrasa dan Netralitas ASN;
 - Kode Etik dan Kode Perilaku dan
 - Laporan Harta Kekayaan.
3. Berdasarkan hal di atas, dengan ini kami sampaikan bukti dukung pelaksanaan kegiatan sosialisasi anti korupsi (notula, daftar hadir dan dokumentasi) sebagaimana terlampir.

Bea Cukai Ngurah Rai dalam menjalankan organisasi senantiasa mengedepankan nilai-nilai sebagaimana yang telah diamanatkan dalam program WBBM, ISO 9001:2015, dan PUG, serta ramah bagi seluruh kaum dengan semangat RAHAYU (*Reliable, Active, Honest, Accountable, Youthful, Understanding*).



KEMENTERIAN KEUANGAN REPUBLIK INDONESIA
DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI
KANTOR WILAYAH DIREKTORAT JENDERAL BEA DAN CUKAI BALI,
NUSA TENGGERA BARAT DAN NUSA TENGGERA TIMUR
KANTOR PENGAWASAN DAN PELAYANAN BEA DAN CUKAI TIPE
MADYA PABEAN NGURAH RAI

JALAN AIRPORT NGURAH RAI, KUTA, TUBAN, BADUNG 80361
TELEPON (0361) 9351035; FAKSIMILE (0361) 9351120; LAMAN www.bongunghrai.beacukai.go.id
PUSAT KONTAK LAYANAN 1500225; SURTEL kptbongunghrai@customs.go.id

Nomor : UND-32/KBC.1301/2025 19 Juni 2025
Sifat : Biasa
Lampiran : Satu berkas
Hal : *Sharing Session* BCNR dan *Stakeholders*

Yth. Para *Stakeholders* (terlampir)
di Lingkungan KPPBC TMP Ngurah Rai

Dalam rangka upaya menjalin hubungan profesional yang baik dan menguatkan sinergi dengan stakeholder di lingkungan KPPBC TMP Ngurah Rai, dengan ini kami mengundang Bapak/Ibu pada acara *Sharing Session BCNR dan Stakeholder* yang dilaksanakan pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 24 Juni 2025
Pukul : 09.15 s.d 11.30 WITA
Lokasi : GIOI Ocean Gourmet, Discovery Mall Bali, Ground Floor
Beach Front, Kabupaten Badung, Bali
<https://g.co/kgs/u8zHXTS>
Agenda : 1. Diskusi & sharing point-point isu utama
2. Sosialisasi anti korupsi: Peran Masyarakat dalam Peningkatan Budaya Integritas

Mengingat keterbatasan tempat acara dimohon undangan hanya dihadiri **1 (satu) orang** dan Untuk konfirmasi kehadiran dan informasi lebih lanjut dapat menghubungi Sdri. Ida Ayu Kade Dian Aristya (08113993500).

Bea Cukai Ngurah Rai dalam menjalankan organisasi senantiasa mengedepankan nilai-nilai sebagaimana yang telah diamanatkan dalam program WBBM, ISO, dan PUG, serta ramah bagi seluruh kaum dengan semangat RAHAYU (*Reliable, Active, Honest, Accountable, Youthful, Understanding*).

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerja samanya diucapkan terima kasih.

Lampiran 10. *Inform Consent*

1. INFORMAN SEKSI KEPATUHAN INTERNAL

Lembar Persetujuan Informan (*Informed Consent*)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hasmi Robbiulkh Karim

Umur : 48 tahun

Alamat : Jl. Airport Ngurah Rai, Tuban, Badung, Bali

Menyatakan bersedia menjadi informan pada penelitian yang di lakukan oleh :

Nama : Tasya Alya Salsabila

NIM : 2429141056

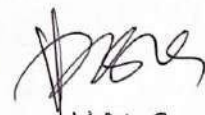
Alamat : Jl. Gn Lebah Gg VII No.8, Denpasar, Bali

Judul Penelitian : Mengungkap Penerapan Praktik *Whistleblowing System*: Identifikasi Hambatan dan Strategi Penguatan Organisasi.

Saya akan bersedia sebagai informan untuk wawancara dan observasi demi kepentingan penelitian. Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 07 MEI2025

Informan


(HASMI R.)

Lembar Persetujuan Informan (*Informed Consent*)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Faizal Adira Wicaksana

Umur : 32 tahun

Alamat : Jl. Airport Ngurah Rai, Tuban, Badung, Bali

Menyatakan bersedia menjadi informan pada penelitian yang di lakukan oleh :

Nama : Tasya Alya Salsabila

NIM : 2429141056

Alamat : Jl. Gn Lebah Gg VII No.8, Denpasar, Bali

Judul Penelitian : Mengungkap Penerapan Praktik *Whistleblowing System*: Identifikasi Hambatan dan Strategi Penguatan Organisasi.

Saya akan bersedia sebagai informan untuk wawancara dan observasi demi kepentingan penelitian. Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 07 Mei2025

Informan


Faizal Adira
(.....)

2. INFORMAN SEKSI PELAYANAN KEPABEANAN DAN CUKAI

Lembar Persetujuan Informan (*Informed Consent*)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : REZA TRI APRIANTO

Umur : 33 TAHUN

Alamat : JALAN DEWATA INDAH I NOMOR A3, SIDA KARYA, DENPASAR, BALI

Menyatakan bersedia menjadi informan pada penelitian yang di lakukan oleh :

Nama : Tasya Alya Salsabila

NIM : 2429141056

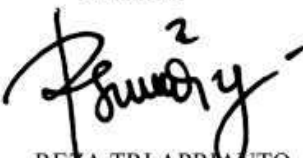
Alamat : Jl. Gn Lebah Gg VII No.8, Denpasar, Bali

Judul Penelitian : Mengungkap Penerapan Praktik *Whistleblowing System*: Identifikasi Hambatan dan Strategi Penguatan Organisasi.

Saya akan bersedia sebagai informan untuk wawancara dan observasi demi kepentingan penelitian. Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung,..... 7 AGUSTUS2025

Informan


REZA TRI APRIANTO

Lembar Persetujuan Informan (*Informed Consent*)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Egi Marzan Pandapotan Saragih

Umur : 26 Tahun

Alamat : Tuban, Kec. Kutu, Kab. Badung

Menyatakan bersedia menjadi informan pada penelitian yang di lakukan oleh :

Nama : Tasya Alya Salsabila

NIM : 2429141056

Alamat : Jl. Gn Lebah Gg VII No.8, Denpasar, Bali

Judul Penelitian : Mengungkap Penerapan Praktik *Whistleblowing System*: Identifikasi Hambatan dan Strategi Penguatan Organisasi

Saya akan bersedia sebagai informan untuk wawancara dan observasi demi kepentingan penelitian. Demikian surat pernyataan ini saya sampaikan, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Badung, 07 Agustus 2025

Informan



(Egi Marzan P.S.)

Lampiran 11. Dokumentasi Foto dengan Informan



Foto dengan Seksi Kepatuhan Internal



Foto dengan Seksi Pelayanan Kepabeanan dan Cukai