

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI PELAPORAN
GRATIFIKASI *ONLINE* (GOL) DALAM MENINGKATKAN
AKUNTABILITAS PUBLIK**

(Studi Kasus pada Ombudsman Republik Indonesia)

Skripsi

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Strata

Satu (S1) Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Ditulis Oleh:

Sinta Azzahra Putri

41183522220004

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH INDONESIA**

2026

LEMBAR PERNYATAAN ORSINALITAS



Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sinta Azzahra Putri

NPM : 41183522220004

Judul Skripsi : Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pelaporan Gratifikasi
Online (GOL) Dalam Meningkatkan Akuntabilitas Publik
(Studi Kasus Pada Ombudsman Republik Indonesia)

Menyatakan bahwa skripsi ini merupakan karya tulis asli saya dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik, baik di Universitas Muhammadiyah Indonesia maupun di perguruan tinggi lain. Karya tulis ini sepenuhnya merupakan hasil gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, yang disusun di bawah bimbingan dosen pembimbing skripsi yang telah ditentukan atau dosen lain yang memiliki kompetensi di bidangnya.

Bekasi, 05 Agustus 2026



Sinta Azzahra Putri

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pelaporan
Gratifikasi *Online* (GOL) Dalam Meningkatkan
Akuntabilitas Publik (Studi Kasus Pada
Ombudsman Republik Indonesia)

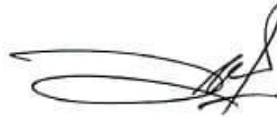
Penyusun : Sinta Azzahra Putri

NPM : 41183522220004

Bekasi, 29 Juli 2026

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



(Amanda Morlian, S.Sos., M.Si.)

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



(Dila Novita, S.Sos., M.Si.)

LEMBAR PENGESAHAN

Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pelaporan Gratifikasi *Online* (GOL) Dalam
Meningkatkan Akuntabilitas Publik (Studi Kasus Pada Ombudsman Republik
Indonesia)

Dipersiapkan dan Disusun oleh:

Sinta Azzahra Putri

41183522220004



Telah diuji dihadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal: 29 Juli 2026

Dan telah dinyatakan Lulus/Disahkan:

Di Bekasi

Pada Tanggal: 29 Juli 2026

Dewan Penguji

Ketua

: Dila Novita, S.Sos., M.Si.

(D.N.)

Sekretaris

: Dr. Mita Widyastuti, Dra., M.Si.

(Mita)

Anggota

: 1. Amanda Morlian, S.Sos., M.Si.

(A. Morlian)

2. Muhammad Yunus, S.IP., MPA

(Muhammad Yunus)

KATA PENGANTAR

Penulis memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga skripsi yang berjudul **“Efektivitas Penggunaan Aplikasi Gratifikasi Online dalam Meningkatkan Akuntabilitas Publik (Studi Kasus pada Ombudsman Republik Indonesia)”** dapat diselesaikan dengan baik sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, arahan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih kepada Komisi Pemberantasan Korupsi dan Ombudsman Republik Indonesia atas kesempatan, dukungan, serta bantuan berupa data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Selain itu, penulis menyampaikan terima kasih setulus-tulusnya kepada:

1. Ibu Amanda Morlian, S.Sos., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, ilmu, serta arahan terbaik demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi penulis. Penulis mengucapkan terima kasih atas waktu, kesabaran, serta masukan yang sangat bermanfaat selama proses penyusunan skripsi ini.
2. Ibu Dila Novita, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Indonesia, yang telah memberikan ilmu, pengalaman, serta pembelajaran yang sangat bermanfaat kepada mahasiswa, sehingga penulis dapat berada pada tahap penyelesaian skripsi ini.

3. Bapak Yanto Supriyatno, Drs., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Indonesia yang telah memberikan dukungan dan fasilitas selama penulis menempuh pendidikan hingga tahap penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Indonesia yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan pengalaman selama penulis menempuh perkuliahan. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh staf yang dengan sabar membantu serta melayani berbagai keperluan administrasi selama proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.
5. Kedua orang tua tercinta, Ibu dan Bapak, yang senantiasa memberikan kasih sayang dan cinta, serta doa, dan dukungan baik materiel maupun nonmateriel kepada penulis. Penulis berharap gelar ini dapat menjadi salah satu bentuk persembahan terbaik yang dapat diberikan kepada kedua orang tua.
6. Teman-teman yang senantiasa menemani penulis, yaitu Lilis Lisa Lestari, Sofi Cahya Amalia, Sania Nurhalizah Suarsih, Anita Aulia serta sahabat penulis Azzahra Hasanah Hamzah, yang selalu memberikan dukungan dan motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

Bekasi, 21 Mei 2026

Sinta Azzahra Putri

LEMBAR PERSEMBAHAN

Karya ini dipersembahkan kepada:

1. Penulis persembahkan untuk diri sendiri, yang telah mampu bertahan, berjuang, dan tidak menyerah sampai berada di titik ini. Terima kasih telah kuat menghadapi setiap proses, rasa lelah, keraguan, serta berbagai tantangan selama perjalanan penyusunan skripsi ini. Tidak semua langkah berjalan mudah, tetapi diri ini memilih untuk tetap melangkah dan menyelesaikannya hingga akhir. Semoga pencapaian ini menjadi pengingat bahwa setiap usaha, doa, dan kesabaran akan selalu menemukan hasil terbaik pada waktunya.
2. Penulis persembahkan kepada kedua orang tua tercinta, Ibu dan Bapak, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, dukungan, serta pengorbanan tanpa henti untuk penulis. Terima kasih atas setiap perjuangan, nasihat, dan ketulusan yang menjadi kekuatan terbesar bagi penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini. Tiada pencapaian yang mampu membalas seluruh cinta dan pengorbanan yang telah diberikan. Semoga skripsi dan gelar ini dapat menjadi salah satu bentuk kebanggaan serta persembahan terbaik untuk Ibu dan Bapak.
3. Penulis juga mempersembahkan karya ini kepada almamater tercinta, Universitas Muhammadiyah Indonesia, sebagai tempat penulis menimba ilmu, pengalaman, serta membentuk proses pembelajaran dan perjalanan kehidupan selama masa perkuliahan.

Motto Hidup

Ada kebaikan yang tidak akan lahir tanpa kehadiranmu. Barangkali hidupmu bukan hanya untuk menjemput doamu sendiri, melainkan menjadi bentuk dari doa orang lain.

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademik Universitas Muhammadiyah Indonesia, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sinta Azzahra Putri
NPM : 41183522220004
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui memberikan kepada Universitas Muhammadiyah Indonesia **Hak Bebas Royalti Non-eksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Efektivitas Penggunaan Aplikasi Pelaporan Gratifikasi Online dalam Meningkatkan Akuntabilitas Publik (Studi Kasus pada Ombudsman Republik Indonesia)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-eksklusif ini Universitas Muhammadiyah Indonesia berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Dibuat di: Bekasi

Pada tanggal: 29 Juli 2026

Yang menyatakan

Sinta Azzahra Putri

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI PELAPORAN GRATIFIKASI
ONLINE (GOL) DALAM MENINGKATKAN AKUNTABILITAS PUBLIK
(Studi Kasus pada Ombudsman Republik Indonesia)**

Sinta Azzahra Putri

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik,

Universitas Muhammadiyah Indonesia

sintaazzahraputri1@gmail.com

ABSTRAK

Korupsi masih menjadi tantangan utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik di Indonesia, salah satunya melalui praktik gratifikasi yang berpotensi mengarah pada tindak pidana korupsi. Untuk memperkuat pengendalian gratifikasi, Komisi Pemberantasan Korupsi mengembangkan Aplikasi Pelaporan Gratifikasi *Online* (GOL) yang digunakan oleh berbagai instansi, termasuk Ombudsman Republik Indonesia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi GOL di Ombudsman RI, menilai sejauh mana efektivitas pemanfaatannya dalam meningkatkan pengawasan pelayanan publik, serta menganalisis faktor-faktor yang melatarbelakangi persepsi *stakeholder* terhadap kemudahan dan manfaat penggunaan aplikasi tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap informan yang dipilih menggunakan teknik *snowball sampling*, meliputi pengelola Unit Pengendalian Gratifikasi (UPG) Ombudsman RI serta pihak Komisi Pemberantasan Korupsi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi GOL di Ombudsman RI telah berjalan efektif. Meskipun masih ditemukan keterbatasan teknis seperti perlambatan sistem saat lonjakan trafik dan belum tersedianya fitur notifikasi otomatis. KPK dan UPG Ombudsman RI menunjukkan konvergensi persepsi positif terhadap manfaat GOL, meskipun terdapat divergensi penekanan sesuai kepentingan masing-masing pihak. Penelitian ini merekomendasikan penguatan infrastruktur teknologi dan literasi digital pengguna guna mengoptimalkan pemanfaatan GOL secara lebih merata.

Kata Kunci: efektivitas, gratifikasi *online*, akuntabilitas publik, Ombudsman, *stakeholder*

**EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI PELAPORAN GRATIFIKASI
ONLINE (GOL) DALAM MENINGKATKAN AKUNTABILITAS PUBLIK
(Studi Kasus pada Ombudsman Republik Indonesia)**

Sinta Azzahra Putri

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik,

Universitas Muhammadiyah Indonesia

sintaazzahraputri1@gmail.com

ABSTRACT

Corruption remains one of the major challenges to achieving good governance in Indonesia, particularly through the practice of gratuities, which have the potential to lead to corruption offenses. To strengthen gratuity control, the Corruption Eradication Commission (KPK) developed the Online Gratuity Reporting Application (GOL), which has been adopted by various government institutions, including the Ombudsman of the Republic of Indonesia. This study aims to analyze the implementation of the GOL application at the Ombudsman of the Republic of Indonesia, evaluate the effectiveness of its utilization in enhancing public service oversight, and examine the factors underlying stakeholders' perceptions of the application's ease of use and usefulness. This study employed a qualitative approach using a case study design. Data were collected through observation, in-depth interviews, and documentation involving informants selected using the snowball sampling technique, including administrators of the Gratification Control Unit (UPG) of the Ombudsman of the Republic of Indonesia and representatives of the Corruption Eradication Commission (KPK). The findings indicate that the implementation of the GOL application at the Ombudsman of the Republic of Indonesia has been effective, although several technical limitations remain, such as system slowdowns during periods of high traffic and the absence of an automatic notification feature. The KPK and the Ombudsman RI's Gratification Control Unit (UPG) demonstrated convergent positive perceptions regarding the benefits of the GOL application, despite differences in emphasis reflecting their respective institutional interests. This study recommends strengthening technological infrastructure and improving users' digital literacy to optimize the utilization of the GOL application more effectively and comprehensively.

Keywords: *Effectiveness, Gratification online, Accountability public, Ombudsman, stakeholder*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORSINALITAS	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
LEMBAR PERSEMBAHAN	vii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	ix
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	x
ABSTRACT.....	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xvii
DAFTAR GAMBAR	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Signifikansi Penelitian.....	16
1.4.1 Signifikansi Akademik	16
1.4.2 Signifikansi Praktis.....	25

1.5	Sistematika Penulisan	26
BAB II KERANGKA TEORI		29
2.1	Efektivitas.....	29
2.1.1	Kriteria/Indikator Efektivitas	30
2.2	Implementasi Kebijakan	32
2.2.1	Empat <i>Variabel</i> Model George Edward III	33
2.4	<i>Stakeholder</i>	40
2.4.1	Klasifikasi <i>Stakeholder</i>	41
2.4.2	Indikator/Dimensi Analisis <i>Stakeholder</i>	41
2.5	Pelaporan	42
2.5.1	Indikator <i>Whistleblowing</i>	43
2.6	Gratifikasi	45
2.8	Pelayanan Publik	51
2.8.1	Standar Pelayanan Publik	52
2.9	Kerangka Berpikir	53
2.6	Asumsi Penelitian.....	57
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		59
3.1	Paradigma Penelitian	59
3.1.1	Paradigma Konstruktivisme.....	59
3.2	Metode Penelitian.....	60

3.2.1 Metode Penelitian Kualitatif.....	61
3.3 Desain Penelitian	62
3.4 Sumber dan Teknik Perolehan Data	63
3.4.1 Teknik Perolehan Data	63
3.4.2 Teknik Perekrutan Informan.....	65
3.5 Teknik Analisis Data	66
3.5.1 Proses Pengolahan Data.....	66
3.6 <i>Goodness dan Quality Criteria</i> Penelitian.....	71
3.6.1 <i>Trustworthiness</i>	71
3.6.2 Otentisitas	72
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian	73
3.8 Jadwal Penelitian	74
3.9 Keterbatasan Penelitian	75
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	77
4.1 Gambaran Umum Penelitian	77
4.1.1 Komisi Pemberantasan Korupsi	77
4.1.2 Ombudsman Republik Indonesia.....	80
4.2 Hasil Penelitian.....	83
4.2.1 Implementasi Pelaporan Gratifikasi Online (GOL) di Ombudsman Republik Indonesia.....	83

4.2.2 Efektivitas pemanfaatan Aplikasi Pelaporan Gratifikasi <i>Online</i> (GOL) dalam meningkatkan pengawasan pelayanan publik di Ombudsman Republik Indonesia.....	89
4.2.3 Persepsi stakeholder tentang manfaat penggunaan Aplikasi Pelaporan Gratifikasi <i>Online</i> (GOL) di Ombudsman Republik Indonesia	94
4.3 Pembahasan	100
4.3.1 Analisis Temuan Penelitian Dengan Teori Efektivitas	100
4.3.2 Persamaan Hasil Penelitian.....	106
4.3.3 Perbedaan Hasil Penelitian	109
BAB V KESIMPULAN.....	115
5.1 Kesimpulan.....	115
5.1.1 Rekomendasi	117
5.2.1 Rekomendasi Praktis	118
5.2.2 Rekomendasi Akademis	119
DAFTAR PUSTAKA	121
LAMPIRAN	130

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Persepsi Indeks Korupsi	2
Tabel 1.2 Jumlah Laporan Penerimaan Gratifikasi	3
Tabel 1.3 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3.1 Daftar Informan <i>Snowball Sampling</i>	66
Tabel 3.2 Kategori Koding Data	68
Tabel 3.3 Jadwal Penelitian... ..	74

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Halaman Utama Aplikasi GOL	5
Gambar 1.2 Tambah Laporan Aplikasi GOL	6
Gambar 1.3 Cari Laporan Aplikasi GOL.....;	7
Gambar 1.4 Alur Pembentukan UPG.....	8
Gambar 1.5 Formulir Akun UPG.....	10
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Komisi Pemebrantasan Korupsi	78
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Ombudsman Republik Indonesia... ..	82