



BERITA NEGARA REPUBLIK INDONESIA

No.1498, 2019

LKPP. Penanganan. Pengaduan Masyarakat.
Pedoman.

PERATURAN

LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

REPUBLIK INDONESIA

NOMOR 14 TAHUN 2019

TENTANG

PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT

DI LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

**KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH
REPUBLIK INDONESIA,**

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintah;
- b. bahwa keluhan masyarakat yang disampaikan dalam bentuk pengaduan masyarakat perlu mendapatkan pengelolaan yang baik, tepat, cepat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3874) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4150);
3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 64, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4635);
4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik

- Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 74, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5135);
 9. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 157, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6250);
 10. Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Presiden Nomor 157 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 106 Tahun 2007 tentang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 314);
 11. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
 12. Peraturan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 1172);

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : PERATURAN LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI LEMBAGA KEBIJAKAN PENGADAAN BARANG/JASA PEMERINTAH.

BAB I KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Lembaga ini yang dimaksud dengan:

1. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan dan/atau kritik yang bersifat membangun.
2. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintah.
3. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.
4. Terlapor adalah Aparatur Sipil Negara pada Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
5. Pencatatan adalah pencatatan atas informasi dari dokumen aduan ke dalam buku agenda khusus yang dapat dilakukan secara manual atau menggunakan *whistleblowing system* internal.
6. Penelaahan adalah kegiatan penelitian atas dokumen dan/atau informasi yang diadukan agar dapat dirumuskan inti masalahnya dalam laporan hasil penelaahan, guna penanganan lebih lanjut.
7. Penyaluran adalah kegiatan untuk menyalurkan Pengaduan Masyarakat guna diteruskan kepada pihak yang memiliki wewenang untuk menangani pengaduan sesuai kewenangannya.
8. Tindak Lanjut adalah kegiatan aksi yang harus dilakukan oleh pimpinan atau pejabat pada unit kerja yang berwenang atas rekomendasi hasil penelaahan dari pengaduan yang disampaikan.

9. Pemantauan Tindak Lanjut adalah aktivitas penanganan secara langsung atau tidak langsung yang meliputi kegiatan pengumpulan data/informasi, klarifikasi/konfirmasi dan koordinasi atas Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat.
10. Pelaporan adalah penyampaian hasil dari pelaksanaan tindak lanjut Pengaduan Masyarakat yang disusun dalam bentuk laporan kepada pihak yang berwenang.
11. Pengarsipan adalah penataan dokumen atas laporan pengaduan, Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat dan dokumen pendukung lainnya yang terkait.
12. Konfirmasi adalah kegiatan untuk mendapat penegasan mengenai keberadaan terlapor maupun mengenai masalah yang dilaporkan.
13. Klarifikasi adalah kegiatan untuk mendapatkan penjelasan mengenai permasalahan yang sebenarnya dari sumber pengaduan dan/atau yang diadukan.

Pasal 2

Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah bertujuan:

- a. agar Pengaduan Masyarakat dapat ditangani dengan baik dan benar serta efektif dan efisien;
- b. agar penanganan Pengaduan Masyarakat lebih terkoordinasi dan mempunyai mekanisme penanganan yang sama;
- c. memberdayakan Pengaduan Masyarakat sebagai kontrol sosial terhadap penyelenggaraan pemerintah dan pelayanan masyarakat; dan
- d. mendorong terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik (*good governance*) dan bebas korupsi, kolusi dan nepotisme.

Pasal 3

Prinsip penanganan Pengaduan Masyarakat sebagai berikut:

- a. Kepastian Hukum, yaitu mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan dalam menangani Pengaduan Masyarakat;
- b. Transparansi, yaitu dilakukan berdasarkan mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka;
- c. Koordinasi, yaitu melaksanakan kerja sama yang baik antara pejabat yang berwenang dan aparatur pemerintah terkait;
- d. Efektivitas dan Efisiensi, yaitu dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. Akuntabilitas, yaitu harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat, baik proses maupun tindak lanjutnya;
- f. Objektivitas, yaitu berdasarkan fakta atau bukti tanpa dipengaruhi prasangka, interpretasi, kepentingan pribadi, golongan, ataupun kepentingan pihak tertentu;
- g. Proporsionalitas, yaitu mengutamakan kepentingan pelaksanaan tugas dan kewenangan dengan tetap memperhatikan adanya kepentingan yang sah lainnya dan secara seimbang; dan
- h. Kerahasiaan, yaitu menjaga kerahasiaan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, kecuali ada hak atau kewajiban hukum untuk mengungkapkan.

BAB II

RUANG LINGKUP DAN PENGELOMPOKAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 4

Ruang Lingkup Pengaduan Masyarakat:

- a. Penyalahgunaan wewenang;
- b. Pelayanan masyarakat;
- c. Korupsi/Pungutan liar;
- d. Kepegawaian; dan
- e. Tata laksana/Regulasi.

Pasal 5

- (1) Pengaduan Masyarakat dikelompokkan dalam:
 - a. Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan; dan
 - b. Pengaduan Masyarakat tidak berkadar pengawasan.
- (2) Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a merupakan Pengaduan Masyarakat yang isinya mengandung informasi atau adanya indikasi terjadinya penyimpangan dan/atau penyalahgunaan wewenang yang dilakukan oleh ASN Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sehingga mengakibatkan kerugian masyarakat atau negara.
- (3) Pengaduan Masyarakat tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b merupakan Pengaduan Masyarakat yang isinya mengandung informasi berupa sumbang saran, kritik yang konstruktif dan lain sebagainya yang bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.

BAB III

TATA CARA PENYAMPAIAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 6

Pengaduan Masyarakat dapat disampaikan:

- a. secara langsung;
- b. secara tertulis/surat/surat elektronik; atau
- c. secara online melalui *whistleblowing system* Intern.

Pasal 7

- (1) Pengaduan Masyarakat yang disampaikan secara langsung, tertulis/surat/email sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf a dan huruf b disampaikan kepada Inspektur Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dengan alamat Gedung LKPP Lt. 9, Kompleks Rasuna Epicentrum Jl. Epicentrum Tengah Lot 11B

Jakarta Selatan dan/atau melalui alamat email wbsinspektorat@lkpp.go.id atau inspektorat@lkpp.go.id.

- (2) Pengaduan Masyarakat yang disampaikan secara online sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c dilakukan melalui www.wbs.lkpp.go.id.

BAB IV

PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 8

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dilakukan oleh Inspektorat.

Pasal 9

Pengelolaan Pengaduan Masyarakat meliputi:

- a. Pencatatan;
- b. Penelaahan;
- c. Penyaluran;
- d. Tindak lanjut;
- e. Pelaporan; dan
- f. Pengarsipan.

Pasal 10

Pencatatan sebagaimana pada Pasal 9 huruf a dilakukan sebagai berikut:

- a. Proses Pencatatan Pengaduan Masyarakat yang diterima oleh Inspektorat di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah meliputi:
 - 1) Data surat pengaduan: nomor dan tanggal, perihal;
 - 2) Identitas Pelapor: nama, alamat, pekerjaan;
 - 3) Identitas terlapor: nama, alamat, jabatan/tugas dan tanggung jawab, unit kerja terlapor; dan
 - 4) Lokasi kasus.
- b. Proses Pencatatan terhadap surat Pengaduan Masyarakat yang diterima oleh unit kerja lain di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dilaksanakan sesuai dengan tata cara penatausahaan persuratan yang

berlaku di Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan diteruskan kepada Inspektorat Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

Pasal 11

- (1) Penelaahan sebagaimana dimaksud Pasal 9 huruf b meliputi:
 - a. merumuskan inti masalah yang diadukan;
 - b. menganalisa materi pengaduan dengan peraturan yang berlaku;
 - c. meneliti dokumen dan/atau informasi yang terkait dengan pengaduan;
 - d. menentukan apakah pengaduan yang diterima berkadar pengawasan atau tidak berkadar pengawasan; dan
 - e. menetapkan hasil penelaahan pengaduan untuk proses penanganan selanjutnya.
- (2) Hasil penelaahan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf e meliputi:
 - a. Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan yang
 - 1) berindikasi penyimpangan yang merugikan masyarakat atau negara dengan substansi pengaduan logis dan memadai, identitas pelaporinya jelas, serta didukung dengan bukti-bukti dapat direkomendasikan untuk dilakukan audit dengan tujuan tertentu/audit investigasi; dan
 - 2) substansi pengaduannya tidak memadai dengan identitas pelapor jelas, dapat direkomendasikan untuk dilakukan klarifikasi.
 - b. Pengaduan Masyarakat tidak berkadar pengawasan yang memerlukan Tindak Lanjut dapat direkomendasikan untuk ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur oleh unit kerja yang bersangkutan;
 - c. Pengaduan Masyarakat yang substansinya tidak logis berupa keinginan Pelapor yang secara normatif tidak sesuai dengan ketentuan peraturan

perundang-undangan yang berlaku dan tidak mungkin dipenuhi, tidak perlu diproses lebih lanjut; dan

- d. Pengaduan Masyarakat yang secara substansial bukan kewenangan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah disampaikan kepada Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah terkait.

Pasal 12

- (1) Penyaluran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c merupakan penyampaian pengaduan masyarakat kepada unit kerja yang bersangkutan atau instansi lain.
- (2) Pengaduan Masyarakat yang berkadar pengawasan yang direkomendasikan untuk dilakukan audit dan klarifikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf a dilakukan audit dan klarifikasi oleh Inspektorat.
- (3) Pengaduan Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf b disampaikan kepada unit kerja yang bersangkutan.
- (4) Pengaduan Masyarakat yang substansinya tidak logis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf c diberitahukan kepada unit kerja yang bersangkutan.
- (5) Pengaduan Masyarakat yang secara substansial bukan wewenang Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf d disampaikan kepada Kementerian/Lembaga/Pemerintah Daerah yang berwenang untuk menangani.

Pasal 13

- (1) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf d merupakan kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian Pengaduan Masyarakat yang meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, penelitian, dan pemeriksaan.
- (2) Tindak lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk Pengaduan Masyarakat yang berkadar

pengawasan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 90 (sembilan puluh) hari kerja sejak pengaduan diterima, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

- (3) Tindak Lanjut sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk Pengaduan Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan dilakukan dalam jangka waktu paling lama 14 (empat belas) hari kerja sejak pengaduan diterima, kecuali ada alasan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Pasal 14

- (1) Pelaporan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf e merupakan hasil dari Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 13, yang disusun dalam bentuk laporan.
- (2) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun secara yang sistematis, singkat, jelas, dan dapat dipertanggungjawabkan serta memuat kesimpulan dan/atau saran Tindak Lanjut.
- (3) Laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disampaikan kepada Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah secara periodik setiap 3 (tiga) bulan atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
- (4) Dalam penyusunan laporan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), dapat berkoordinasi dengan unit kerja terkait.

Pasal 15

- (1) Pengarsipan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf f merupakan penataan dokumen laporan Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat.
- (2) Penataan dokumen sebagaimana dimaksud pada ayat (1) didasarkan pada jenis masalah, unit kerja terlapor, dan waktu pengaduan.

BAB V
PEMANTAUAN DAN STATUS PENANGANAN
PENGADUAN MASYARAKAT

Pasal 16

- (1) Pemantauan penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan oleh Inspektorat berkoordinasi dengan Sekretariat Utama.
- (2) Pemantauan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan secara:
 - a. langsung; atau
 - b. tidak langsung.

Pasal 17

- (1) Pemantauan secara langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf a dilakukan melalui:
 - a. pemutakhiran data;
 - b. rapat koordinasi; dan/atau
 - c. monitoring ke unit kerja yang mendapat pengaduan
- (2) Pemantauan secara tidak langsung sebagaimana dimaksud dalam Pasal 16 ayat (2) huruf b dilakukan melalui:
 - a. komunikasi elektronik; dan/atau
 - b. surat-menyurat.

Pasal 18

- (1) Status penanganan Pengaduan Masyarakat terdiri atas:
 - a. status dalam proses, apabila permasalahan yang diadukan sedang dalam proses penanganan; dan
 - b. status selesai, apabila permasalahan yang diadukan telah selesai ditangani dibuktikan dengan laporan hasil penanganan Pengaduan Masyarakat.
- (2) Status penanganan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), untuk Pengaduan Masyarakat berkadar pengawasan disampaikan kepada Pelapor.

- (3) Status penanganan Pengaduan Masyarakat yang tidak berkadar pengawasan disampaikan kepada Pelapor setelah mendapatkan laporan penanganan dari Unit Kerja yang bersangkutan.
- (4) Status penanganan Pengaduan Masyarakat yang berdasarkan hasil penelaahan dikategorikan substansinya tidak logis dan atau penanganannya bukan kewenangan Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah ditetapkan oleh Inspektorat dinyatakan dengan status selesai.

BAB VI

PERLINDUNGAN TERHADAP PELAPOR DAN TERLAPOR

Pasal 19

Selama proses Pengaduan Masyarakat, Pelapor maupun Terlapor wajib diberikan perlindungan hukum dan perlakuan wajar.

BAB VII

KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Peraturan Lembaga ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Lembaga ini dengan penempatannya dalam Berita Negara Republik Indonesia.

Ditetapkan di Jakarta
pada tanggal 25 November 2019

KEPALA LEMBAGA KEBIJAKAN
PENGADAAN BARANG/JASA
PEMERINTAH REPUBLIK INDONESIA,

ttd

RONI DWI SUSANTO

Diundangkan di Jakarta
pada tanggal 25 November 2019

DIREKTUR JENDERAL
PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN
KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA
REPUBLIK INDONESIA,

ttd

WIDODO EKATJAHJANA