



# 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 diadakan 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.