



BUPATI MADIUN  
PROVINSI JAWA TIMUR

SALINAN  
PERATURAN BUPATI MADIUN  
NOMOR 37 TAHUN 2020

TENTANG  
PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
DI BAGIAN PENGADAAN BARANG/JASA  
SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MADIUN

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI MADIUN,

- Menimbang : a. bahwa pengaduan masyarakat merupakan salah satu peran serta masyarakat dalam pengawasan pelaksanaan pengadaan barang/jasa sebagaimana amanat Pasal 77 Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
- b. bahwa keluhan masyarakat kepada Bagian Pengadaan Barang/Jasa 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 Bupati Madiun tentang Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat di Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Madiun;
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme;
2. Undang-Undang Nomor 31 Tahun 1999 tentang Pemberantasan Tindak Pidana sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2001;
3. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2006 tentang Perlindungan Saksi dan Korban;

4. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
6. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
7. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
8. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan;
9. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara;
10. Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
11. Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2018 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dan Pemberian Penghargaan dalam Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi;
12. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah;
14. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Per/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pengelolaan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
15. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 80 Tahun 2015 tentang Pembentukan Produk Hukum Daerah sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 120 Tahun 2018;

16. Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Madiun sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 13 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Madiun;
17. Peraturan Bupati Nomor 54 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Kabupaten Madiun;
18. Peraturan Bupati Nomor 27 Tahun 2020 tentang Kode Etik Bagi Pegawai Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Madiun.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan : PERATURAN BUPATI MADIUN TENTANG PEDOMAN PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI BAGIAN PENGADAAN BARANG/JASA SEKRETARIAT DAERAH KABUPATEN MADIUN;

BAB I

KETENTUAN UMUM

Pasal 1

Dalam Peraturan Bupati ini yang dimaksud dengan:

1. Inspektorat adalah Inspektorat Kabupaten Madiun.
2. Inspektur adalah Inspektur pada Inspektorat Kabupaten Madiun.
3. Bagian Pengadaan Barang/Jasa adalah Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Madiun.
4. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi bagi pegawai negeri sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Madiun.

5. Pengaduan Masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat kepada Aparatur Sipil Negara Bagian Pengadaan Barang/Jasa berupa sumbangan pikiran, saran, gagasan, keluhan dan/atau kritik yang bersifat membangun.
6. Pelapor adalah individu atau kelompok masyarakat yang menyampaikan pengaduan kepada Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Madiun.
7. Terlapor adalah Aparatur Sipil Negara pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa Sekretariat Daerah Kabupaten Madiun yang diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran.
8. Pencatatan adalah pencatatan atas informasi dari dokumen aduan ke dalam buku agenda khusus yang dapat dilakukan secara manual atau menggunakan *whistleblowing system* internal.
9. Penelaahan adalah kegiatan penelitian atas dokumen dan/atau informasi yang diadakan agar dapat dirumuskan inti masalahnya dalam laporan hasil penelaahan, guna penanganan lebih lanjut.
10. Penyaluran adalah kegiatan untuk menyalurkan Pengaduan Masyarakat guna diteruskan kepada pihak yang memiliki wewenang untuk menangani pengaduan sesuai kewenangannya.
11. Tindak Lanjut adalah kegiatan aksi yang harus dilakukan oleh pimpinan atau pejabat yang berwenang atas rekomendasi hasil penelaahan dari pengaduan yang disampaikan.
12. 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.
13. Pelaporan adalah penyampaian hasil dari pelaksanaan tindak lanjut Pengaduan Masyarakat yang disusun dalam bentuk laporan kepada pihak yang berwenang.

14. Pengarsipan adalah penataan dokumen atas laporan pengaduan, Tindak Lanjut Pengaduan Masyarakat dan dokumen pendukung lainnya yang terkait.
15. Konfirmasi adalah kegiatan untuk mendapat penegasan mengenai keberadaan terlapor maupun mengenai masalah yang dilaporkan.
16. Klarifikasi adalah kegiatan untuk mendapatkan penjelasan mengenai permasalahan yang sebenarnya dari sumber pengaduan dan/atau yang diadukan.

#### Pasal 2

Pedoman Penanganan Pengaduan Masyarakat 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.

#### Pasal 4

Jenis Pengaduan Masyarakat berupa :

- 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 pada Bagian Pengadaan Barang/Jasa 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 II 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 Inspektorat Kabupaten Madiun dengan alamat Jl. MT. Haryono, Caruban (63153).
- (2) Pengaduan Masyarakat yang disampaikan secara online sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 huruf c dilakukan melalui [www.lapor.go.id](http://www.lapor.go.id).

## BAB III 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 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 Bagian Pengadaan Barang/Jasa dilaksanakan sesuai dengan tata cara penatausahaan persuratan yang berlaku di Pemerintah Kabupaten Madiun dan diteruskan kepada Inspektorat.

#### 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 pelapornya 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 Bagian Pengadaan Barang/Jasa;
- 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 Bagian Pengadaan Barang/Jasa disampaikan kembali kepada Inspektorat.

#### Pasal 12

- (1) Penyaluran sebagaimana dimaksud dalam Pasal 9 huruf c merupakan penyampaian pengaduan masyarakat kepada Bagian Pengadaan Barang/Jasa.
- (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 Bagian Pengadaan Barang/Jasa.
- (4) Pengaduan Masyarakat yang substansinya tidak logis sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf c diberitahukan kepada Bagian Pengadaan Barang/Jasa.
- (5) Pengaduan Masyarakat yang secara substansial bukan wewenang Bagian Pengadaan Barang/Jasa sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 ayat (2) huruf d disampaikan kembali kepada Inspektorat.

#### 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 Inspektur secara periodik setiap 3 (tiga) bulan atau sewaktu-waktu apabila diperlukan.
- (4) Dalam penyusunan laporan Pengaduan Masyarakat yang berkadar pengawasan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), Inspektorat dapat berkoordinasi dengan Bagian Pengadaan Barang/Jasa.

#### 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 IV  
PEMANTAUAN DAN STATUS PENANGANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT

Pasal 16

- (1) Pemantauan penanganan Pengaduan Masyarakat dilakukan oleh Inspektorat.
- (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 Bagian Pengadaan Barang/Jasa selaku 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 Bagian Pengadaan Barang/Jasa.

(4) Status penanganan Pengaduan Masyarakat yang berdasarkan hasil penelaahan dikategorikan substansinya tidak logis dan atau penanganannya bukan kewenangan Bagian Pengadaan Barang/Jasa ditetapkan oleh Inspektorat dinyatakan dengan status selesai.

BAB V  
PERLINDUNGAN TERHADAP PELAPOR DAN TERLAPOR

Pasal 19

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

BAB VI  
KETENTUAN PENUTUP

Pasal 20

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Madiun.

Ditetapkan di Madiun  
pada tanggal 14 Agustus 2020

BUPATI MADIUN,

ttd

AHMAD DAWAMI RAGIL SAPUTRO

Diundangkan di Madiun  
pada tanggal 14 Agustus 2020  
SEKRETARIS DAERAH,  
KABUPATEN MADIUN

ttd

TONTRO PAHLAWANTO

BERITA DAERAH KABUPATEN MADIUN TAHUN 2020 NOMOR 37

SALINAN  
Sesuai dengan aslinya  
KEPALA BAGIAN HUKUM,

ttd

ALIF MARGIANTO  
NIP. 197805252002121006