

# MENDORONG REFORMASI PENANGANAN ADUAN PENGADAAN PUBLIK MELALUI PENGUATAN APIP DAN PARTISIPASI WARGA

# **Mendorong Reformasi Penanganan Aduan Pengadaan Publik Melalui Penguatan APIP dan Partisipasi Warga**

## **Penulis**

Wana Alamsyah

## **Tim Pemantau**

Andi Muh.Hidayat, YASMIB Sulawesi  
Primus Nahak Miju, Bengkel APPeK  
Mukhlis Raya, PATTIRO Semarang

## **Penyunting**

Almas Sjafrina  
Nanda Sihombing

Dipublikasikan oleh

## **Indonesia Corruption Watch**

Jalan Kalibata Timur IV/D No.6,  
Jakarta Selatan, DKI Jakarta

**Oktober 2025**

# **Daftar Isi**

<b>Daftar Isi.....</b>	<b>2</b>
<b>Daftar Gambar.....</b>	<b>3</b>
<b>Daftar Tabel.....</b>	<b>4</b>
<b>Ucapan Terima Kasih.....</b>	<b>5</b>
<b>Ringkasan Eksekutif.....</b>	<b>6</b>
<b>Latar Belakang.....</b>	<b>7</b>
<b>Tujuan.....</b>	<b>8</b>
<b>Ruang Lingkup.....</b>	<b>9</b>
<b>Gambaran Umum.....</b>	<b>10</b>
<b>Reformasi Penanganan Pengaduan Masyarakat.....</b>	<b>13</b>
Meningkatkan Kapasitas Publik Dalam Memantau PBJ.....	16
Meningkatkan Efektivitas APIP Dalam Menindaklanjuti Aduan PBJ.....	18
Penguatan Aturan Internal APIP.....	19
Analisis Implementasi SOP Penanganan Aduan Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah.....	22
Analisis Anggaran Pengawasan APIP di 3 Daerah.....	26
<b>Kesimpulan.....</b>	<b>28</b>
<b>Rekomendasi.....</b>	<b>29</b>
LKPP.....	29
Kementerian Dalam Negeri.....	29
Pemerintah Daerah dan APIP.....	30
Organisasi Masyarakat Sipil.....	31

## **Daftar Gambar**

Gambar 1. Diagram Penanganan Aduan PBJ.....	11
Gambar 2. Data Pemantauan Publik Tahun 2021-2022.....	12
Gambar 3. Peta Upaya Kolaborasi Pemantauan PBJ di 14 Daerah.....	15
Gambar 4. Model Reformasi Penanganan Aduan Masyarakat Sektor PBJ.....	16

## **Daftar Tabel**

Tabel 1. Monitoring Penanganan Aduan PBJ oleh APIP di 3 Kementerian dan 13 Pemerintah Daerah Tahun 2021-2022.....	13
Tabel 2. Monitoring Penanganan Aduan PBJ oleh APIP di Kabupaten Maros dan Kota Kupang Tahun 2023, sumber: data olah ICW, 2025.....	13
Tabel 3. Klasifikasi Temuan Dalam Pemantauan PBJ Tahun 2023-2024.....	17
Tabel 4. Perbandingan Penanganan Aduan Masyarakat di 2 Daerah.....	19
Tabel 5. Perbandingan SOP Penanganan Aduan Masyarakat di Kabupaten Maros dan Kota Kupang.....	21
Tabel 6. Aduan YASMIB, Bengkel APPeK, dan PATTIRO Semarang Tahun 2024.....	23
Tabel 7. Perbandingan Penanganan Aduan Tahun 2023-2024 di Kabupaten Maros, Kota Kupang, dan Kota Semarang, sumber: data olah ICW, 2025.....	25
Tabel 8. Analisis Kepatuhan Penanganan Aduan Oleh APIP di Tiga Wilayah Tahun 2024.....	25
Tabel 9. Persentase Anggaran Pengawasan Sesuai APBD.....	27
Tabel 10. Analisis Anggaran Pengawasan di Tiga Daerah.....	27

## **Ucapan Terima Kasih**

Hasil pemantauan ini dapat terlaksana tanpa kerja sama dan kolaborasi yang kuat dari berbagai pihak. Indonesia Corruption Watch (ICW) menyampaikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

- **Open Contracting Partnership (OCP)**, yang telah menjadi mitra strategis dalam mendukung agenda keterbukaan dan akuntabilitas pengadaan publik di Indonesia.
- **Yayasan Swadaya Mitra Bangsa (YASMIB) Sulawesi Selatan, Bengkel Advokasi Pengembangan dan Pemberdayaan Kampung (Bengkel APPeK) NTT, dan Pusat Telaah dan Informasi Regional Semarang (PATTIRO Semarang** yang menjadi ujung tombak fasilitasi kelompok masyarakat sipil dan pendampingan teknis untuk menyusun laporan aduan masyarakat di daerah.
- **Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah (LKPP)**, yang telah menjadi mitra strategis dalam mendorong perubahan kebijakan dan implementasi terhadap penanganan aduan masyarakat terkait pengadaan barang/ jasa pemerintah.
- **Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) di Kabupaten Maros, Kota Kupang, dan Kota Semarang**, yang telah bersedia membuka ruang kolaborasi untuk memperbaiki mekanisme penanganan aduan pengadaan barang/jasa.

Tanpa komitmen, keterbukaan, dan dedikasi dari seluruh pihak di atas, upaya penguatan pengawasan partisipatif terhadap sektor pengadaan tidak akan membuat hasil sebagaimana yang dicapai dalam hasil pemantauan ini.

## **Ringkasan Eksekutif**

Pengadaan barang/jasa pemerintah (PBJ) merupakan sektor yang sangat rentan terhadap korupsi. Keterlibatan publik dalam pengawasan menjadi kunci untuk mendorong transparansi dan akuntabilitas. Pemantauan ini membandingkan efektivitas penanganan aduan masyarakat oleh Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) di Kabupaten Maros, Kota Kupang, dan Kota Semarang serta melihat transformasi kinerja APIP dalam penanganan pengaduan sebelum dan sesudah ICW dan mitra lokal memfasilitasi penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Data pengelolaan aduan PBJ milik Indonesia Corruption Watch (ICW) tahun 2021-2022 menunjukkan 61,79% laporan yang ICW dan jaringan sampaikan ditolak oleh LKPP karena kurang bukti. Ini mencerminkan tantangan struktural: publik dituntut menyusun laporan berbasis bukti, namun tidak memiliki cukup kewenangan atau akses data untuk mengumpulkannya. Selain itu, 32,52 persen atau 40 kasus diantaranya diteruskan oleh LKPP ke lebih dari 15 APIP karena kecukupan bukti yang dikumpulkan oleh setiap kelompok. Sedangkan sisanya, LKPP meneruskan ke aparat penegak hukum (2 kasus), menutup kasusnya karena objek laporan yang sama (3 kasus), dan merespon bahwa objek laporan sedang ditindaklanjuti oleh lembaga lain (2 kasus).

Sementara itu, tahun 2023-2024 kualitas aduan mengalami peningkatan. Sebanyak 104 warga dari kelompok muda, perempuan, dan disabilitas dilatih untuk melakukan pemantauan pengadaan menggunakan *opentender.net*. Sebanyak 19 aduan berhasil disusun dan dikirim ke LKPP, dan **seluruhnya diteruskan ke APIP**. Aduan mencakup berbagai sektor infrastruktur dan mengungkap 11 jenis temuan, seperti pekerjaan tidak sesuai perencanaan, rekam jejak buruk penyedia, hingga potensi proyek fiktif.

Hasil pemantauan ini juga menunjukkan bahwa aksi kolaboratif antara masyarakat sipil dan Pemerintah Daerah, terutama APIP, dapat mempercepat respons penanganan aduan. Di Kabupaten Maros, waktu tanggap menurun drastis menjadi **152 hari dari 478 hari**. Sementara di Kota Semarang juga mengalami perbaikan, meski masih menghadapi hambatan teknis. Selain itu, di Kota Kupang belum terlihat adanya perbaikan signifikan dengan mengacu pada permasalahan lebih struktural, yakni tidak adanya sumber daya, baik dari sisi anggaran ataupun staf dalam merespons kebutuhan warga.

Secara umum, reformasi penanganan aduan belum memiliki standar baik. Keberadaan SOP dapat dilihat sebagai awal yang baik dan akan lebih terlihat dampak positifnya jika didukung komitmen kelembagaan, pemantauan berkala, dan mekanisme umpan balik kepada pelapor. Untuk menciptakan pengadaan yang berintegritas, diperlukan penguatan sistemik antara publik, APIP, dan institusi pengadaan, berbasis kolaborasi dan keterbukaan data.

## Latar Belakang

Pengadaan publik merupakan aktivitas yang secara rutin dikerjakan oleh pemerintah, baik berupa barang, jasa, maupun konstruksi, dengan segala prosesnya yang sangat kompleks dan panjang. Kompleksnya proses pengadaan berpotensi membatasi warga untuk berpartisipasi dalam melakukan pengawasan. Dampaknya, publik dapat merasakan rendahnya kualitas pekerjaan yang dilakukan oleh penyedia ketika prosesnya telah selesai. Bahkan, pada kondisi yang ekstrem, pekerjaan yang telah selesai dapat menimbulkan korban jiwa<sup>1</sup> karena buruknya fungsi pengawasan oleh pemerintah.

Partisipasi publik menjadi kunci utama agar proses pengadaan yang dikerjakan oleh pemerintah dapat memberikan kualitas yang baik. Hal yang dapat dilakukan oleh pemerintah yakni dengan menyediakan kanal aduan. Kanal aduan merupakan saluran bagi publik ketika publik menemukan kejanggalan dalam proses pengadaan.

Ketentuan mengenai mekanisme pengaduan telah diatur dalam Pasal 77 ayat (1) [Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 16 tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah](#). Aturan tersebut menjelaskan bahwa masyarakat dapat menyampaikan pengaduan kepada Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) disertai bukti yang faktual, kredibel, dan autentik. Selain itu, Pasal 77 ayat (7) Perpres 46/2025 juga menjelaskan bahwa sistem penanganan pengaduan barang/jasa (PBJ) dikembangkan oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah (LKPP).

Dengan adanya mekanisme tersebut, pada tahun 2023 Indonesia Corruption Watch (ICW) mendorong kelompok masyarakat sipil yang terdiri dari aktivis, jurnalis, pers mahasiswa, mahasiswa, hingga kelompok warga untuk aktif terlibat dalam pemantauan. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kapasitas mereka dalam aspek pengetahuan mengenai PBJ, pemantauan, penyusunan laporan, dan advokasi kasus.

Berefleksi dari tahun 2021 dan 2022, ICW menemukan gap pengetahuan dan teknis penyusunan laporan yang dimiliki oleh publik. Akibatnya, dari 123 kasus yang dilaporkan ke LKPP, 61,79 persen kasus diantaranya ditolak karena kurang petunjuk.

Dari kondisi tersebut, ICW memfokuskan untuk melakukan perbaikan penanganan aduan di 3 (tiga) daerah yakni Kabupaten Maros, Kota Kupang, dan Kota Semarang. ICW bekerja sama dengan mitra lokal di masing-masing daerah, yakni [YASMIB](#), [Bengkel APPeK](#), dan [PATTIRO Semarang](#). Selain itu, kami juga bekerja sama dengan APIP di masing-masing daerah untuk mendorong perbaikan kebijakan terkait penanganan aduan masyarakat dalam hal PBJ.

---

<sup>1</sup> Kurniawan, D. (2020, February 4). PNS Diknas Jadi Tersangka Korupsi SDN Gentong Pasuruan yang Ambruk. *liputan6.com*.

<https://www.liputan6.com/surabaya/read/4171160/pns-diknas-jadi-tersangka-korupsi-sdn-gentong-pasuruan-yang-ambruk>

## **Tujuan**

1. Menganalisis implementasi penanganan aduan masyarakat yang dilakukan oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) di tiga daerah yaitu Kabupaten Maros, Kota Kupang, dan Kota Semarang terkait pengadaan publik.
2. Memberikan rekomendasi pada pemangku kepentingan, baik di tingkat nasional (LKPP dan Kemendagri) maupun di tiga daerah untuk peningkatan efektivitas layanan penanganan aduan masyarakat PBJ yang terhubung dengan APIP.

## Ruang Lingkup

Studi ini memotret kondisi penanganan aduan masyarakat oleh Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) di 3 (tiga) daerah, yakni Kabupaten Maros, Kota Kupang, dan Kota Semarang. Hal ini untuk membandingkan proses antar tiap daerah antara sebelum dan sesudah adanya upaya perbaikan sistem yang difasilitasi oleh ICW, yakni penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Penanganan Aduan Masyarakat terkait Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah.

Studi ini juga akan dijadikan sebagai basis untuk penguatan kerja sama antara LKPP dan APIP dalam penanganan aduan masyarakat, khususnya melalui kanal [e-pengaduan](#). Relasi antara LKPP dan APIP nantinya akan dijelaskan pada bagian gambaran umum.

Sementara itu, batasan studi yang kami lakukan tidak akan membahas infrastruktur yang dimiliki oleh APIP dalam menangani aduan masyarakat, seperti jumlah anggaran, jumlah pegawai, dan kondisi politik lokal. Pun disinggung, pembahasannya tidak akan elaboratif dan hanya menyampaikan informasi secara umum.

## Gambaran Umum

Pengadaan Barang/ Jasa (PBJ) merupakan sektor yang rentan terhadap praktik korupsi. Berdasarkan hasil pemantauan Tren Penindakan Kasus Korupsi tahun 2023 yang dirilis oleh Indonesia Corruption Watch (ICW) diketahui dari 791 kasus korupsi yang disidik oleh penegak hukum, 39 persen diantaranya terjadi di sektor PBJ.<sup>2</sup> Tingginya kasus korupsi yang terjadi di sektor PBJ dapat berimplikasi terhadap rendahnya kualitas layanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Oleh sebab itu, penting bagi publik untuk dapat berpartisipasi dalam melakukan pengawasan, salah satunya melalui pelaporan aduan dugaan kecurangan PBJ.

Pada konteks partisipasi publik dalam pelaporan aduan, pemerintah telah menyediakan instrumen hukum agar aduan yang dilaporkan dapat ditangani dan diselesaikan. Dalam Pasal 8 ayat (2) [Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik \(UU 25/2009\)](#) dijelaskan bahwa salah satu kewajiban penyelenggaraan pelayanan publik yaitu pengelolaan pengaduan masyarakat. Oleh sebab itu, penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan.<sup>3</sup>

Pada sektor PBJ, pemerintah telah mengakomodir masyarakat untuk menyampaikan aduan. Hal ini diatur dalam Pasal 77 ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2025 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah ([Perpres 46/2025](#)). Dalam pasal tersebut dijelaskan bahwa masyarakat menyampaikan pengaduan kepada Aparat Pengawas Internal Pemerintah (APIP) disertai bukti yang faktual, kredibel, dan autentik. Pihak yang berwenang untuk menindaklanjuti aduan yaitu APIP<sup>4</sup> dan hasilnya akan disampaikan kepada menteri/ kepala lembaga/ kepala daerah<sup>5</sup>.

Sementara itu, Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah (LKPP) juga mengembangkan kanal untuk mengelola pengaduan sektor PBJ, sebagaimana yang diatur pada Pasal 1 ayat (3) Peraturan LKPP Nomor 6 Tahun 2022 tentang Sistem Pengaduan Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah (Perlem 6/2022). Jika publik mengadu ke kanal LKPP, maka LKPP bertanggung jawab untuk meneruskannya ke APIP. Selanjutnya, APIP menyampaikan ringkasan tindak lanjut pengaduan ke pengadu.<sup>6</sup>

Untuk menggambarkan secara umum relasi antar para pihak terkait penanganan aduan sektor PBJ, berikut adalah diagramnya:

---

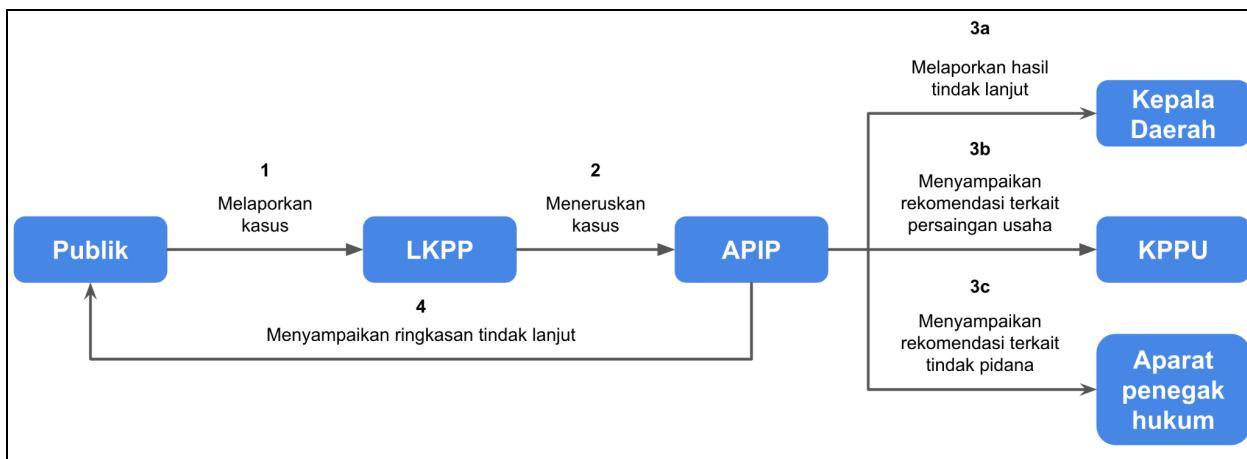
<sup>2</sup> Diky Ananya dan Kurnia Ramadhana, "Laporan Hasil Pemantauan Tren Korupsi Tahun 2023, halaman 18", diakses dari <https://antikorupsi.org/sites/default/files/dokumen/Narasi%20Laporan%20Hasil%20Pemantauan%20Tren%20Korupsi%20Tahun%202023.pdf>

<sup>3</sup> Pasal 36 UU 25/2009

<sup>4</sup> Pasal 77 ayat (3) Perpres 46/2025

<sup>5</sup> Pasal 77 ayat (4) Perpres 46/2025

<sup>6</sup> Pasal 7 huruf c Perlem 6/2022



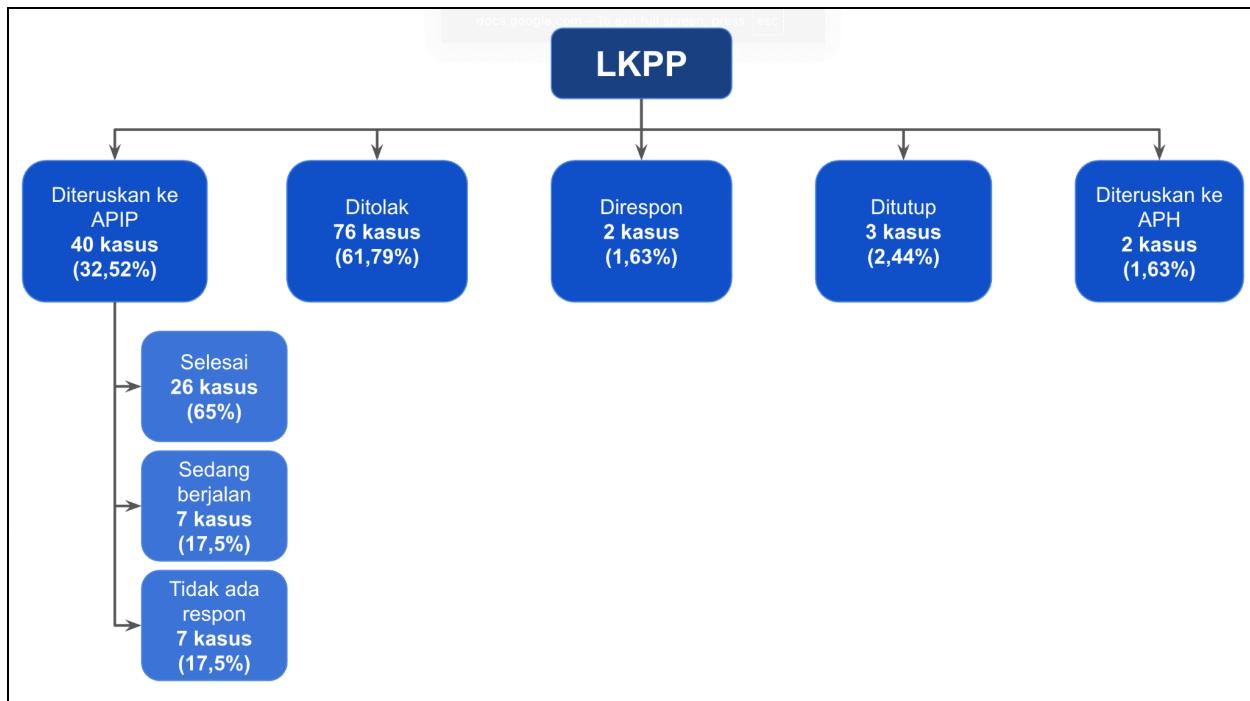
Gambar 1. Diagram Penanganan Aduan PBJ<sup>7</sup>

Berdasarkan gambar 1, pada tahun 2021 dan 2022 ICW mulai mengaktifasi publik untuk dapat berpartisipasi dalam pemantauan PBJ. Terdapat 2 (dua) strategi yang dilakukan. *Pertama*, ICW menyelenggarakan kegiatan perlombaan bernama Monitoring Marathon (Monithon). Monithon merupakan upaya ICW mendorong partisipasi publik dalam mengawasi PBJ yang patut diduga bermasalah di seluruh wilayah dalam waktu 24 jam.

*Kedua*, ICW mengajak kelompok masyarakat sipil untuk melakukan hal serupa, namun dengan jangka waktu yang cenderung panjang. Persamaan antara keduanya yakni setiap kelompok mendapatkan pengetahuan mengenai konsep dan proses PBJ, cara melakukan pengawasan, dan cara membuat laporan. Selain itu, setiap kelompok wajib menyusun laporan dan menyampaikan aduannya ke kanal pengaduan milik LKPP, e-pengaduan.lkpp.go.id.

Hasilnya, terdapat 123 kasus dugaan kecurangan dalam PBJ yang dilaporkan ke kanal aduan LKPP oleh lebih dari 135 orang. Dari 123 kasus dugaan kecurangan yang dilaporkan, 61,79 persen atau 76 kasus diantaranya tidak dilanjutkan oleh LKPP ke APIP karena kurangnya bukti petunjuk. Sementara itu, 32,52 persen atau 40 kasus diantaranya diteruskan oleh LKPP ke lebih dari 15 APIP karena kecukupan bukti yang dikumpulkan oleh setiap kelompok. Sedangkan sisanya, LKPP meneruskan ke aparat penegak hukum (2 kasus), menutup kasusnya karena objek laporan yang sama (3 kasus), dan merespon bahwa objek laporan sedang ditindaklanjuti oleh lembaga lain (2 kasus).

<sup>7</sup> Sumber: [Perlem 6/2022](#)



Gambar 2. Data Pemantauan Publik Tahun 2021-2022<sup>8</sup>

Berdasarkan gambar 2, terdapat dua pembelajaran yang dapat diambil saat mengaktivasi publik untuk melakukan pemantauan. *Pertama*, 61,79 persen laporan yang ditolak oleh LKPP karena kurangnya bukti/ petunjuk yang disampaikan oleh publik. Hal ini menandakan bahwa publik sebagai pelapor dituntut untuk mengumpulkan bukti/ petunjuk agar laporannya dapat ditindaklanjuti. Padahal, publik memiliki keterbatasan kewenangan untuk mengumpulkan bukti/ petunjuk.

*Kedua*, masih ada kasus yang tidak mendapat respon dan tidak ditangani sama sekali oleh APIP, meski LKPP telah meneruskan penanganan kasus tersebut ke APIP. Padahal, masyarakat berhak mendapat tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan<sup>9</sup>. Merujuk pada gambar 1, APIP memiliki tanggung jawab menyampaikan ringkasan tindak lanjut kepada publik. Namun sayangnya, berdasarkan gambar 2, diketahui masih terdapat tujuh kasus yang sedang berjalan (17,5 persen) tanpa kejelasan proses penanganan dan tujuh kasus yang tidak ada respons (17,5 persen) hingga saat ini di 9 (sembilan) APIP di berbagai tingkat, Kementerian, Provinsi, Kabupaten, dan Kota.

Berdasarkan data olah ICW per November 2024 terkait monitoring penanganan aduan PBJ, terdapat 90 laporan yang diajukan ke LKPP pada 2021. Diketahui penanganan aduan tersebut ditangani oleh APIP di tiga Kementerian dan 13 Pemerintah Daerah paling cepat selama 19 hari kerja dan paling lama 1.440 hari kerja. Sedangkan penanganan aduan tahun 2022 oleh APIP paling cepat selama 54 hari kerja dan paling lama 1.256 hari kerja. Berikut adalah rincian informasinya.

<sup>8</sup> Sumber: data olah ICW, 2025

<sup>9</sup> Pasal 18 huruf c UU 25/2009

Tabel 1. Monitoring Penanganan Aduan PBJ oleh APIP di 3 Kementerian dan 13 Pemerintah Daerah  
Tahun 2021-2022<sup>10</sup>

No	Tahun	Jumlah Aduan	Waktu Tercepat (hari kerja)	Waktu Terlama (hari kerja) per 6 Agustus 2025	Rata-rata waktu respon (hari kerja)
1	2021	90 laporan	19	1.440	388
2	2022	33 laporan	54	1.256	361

Tabel 2. Monitoring Penanganan Aduan PBJ oleh APIP di Kabupaten Maros dan Kota Kupang Tahun 2023, sumber: data olah ICW, 2025

No	Tahun	Jumlah Aduan	Waktu Tercepat (hari kerja)	Waktu Terlama (hari kerja)	Rata-rata waktu respon (hari kerja)
1	2023	4 laporan	293	478	398

Penanganan aduan masyarakat sebagaimana pada tabel 1 dan 2 menunjukkan bahwa waktu yang dibutuhkan oleh APIP untuk menyelesaikan aduan sangat lama. Bahkan pelapor tidak mendapatkan kejelasan atas aduan yang telah dilaporkan. Hal ini menunjukkan bahwa pengabaian hak masyarakat untuk mendapatkan informasi mengenai penanganan aduan tidak sejalan dengan asas dalam pelayanan publik. Dalam Pasal 37 ayat (1) dijelaskan bahwa mekanisme pengelolaan pengaduan mengedepankan asas penyelesaian yang cepat dan tuntas.

Dari persoalan di atas, ICW kali ini berupaya untuk fokus berkontribusi pada dua aspek. *Pertama*, meningkatkan kapasitas publik untuk mengumpulkan informasi dan menyusun laporan dengan lebih baik sehingga penolakan aduan oleh LKPP akan berkurang. *Kedua*, mendorong perbaikan penanganan pengaduan masyarakat di tingkat APIP.

Untuk itu, kami bekerja sama dengan APIP di 3 (tiga) daerah, yakni Kabupaten Maros, Kota Kupang, dan Kota Semarang. Selain itu, ICW juga melibatkan mitra daerah, yaitu YASMIB, Bengkel APPeK, dan PATTIRO Semarang sebagai aktor yang memfasilitasi dan mengakselerasi proses reformasi penanganan pengaduan masyarakat.

## Reformasi Penanganan Pengaduan Masyarakat

Dalam mendorong reformasi penanganan pengaduan masyarakat sektor PBJ, ICW mengalami sejumlah tantangan untuk dapat bermitra dengan pemerintah. Beberapa tantangan yang dihadapi antara lain, adanya pergantian birokrasi di tingkat APIP sehingga pembahasan tentang tawaran kolaborasi harus dimulai dari awal dengan personel baru. Hal lain yang dihadapi yakni adanya penempatan penjabat kepala daerah dengan limitasi kewenangan menjelang pemilihan kepala daerah (pilkada) serentak 2024 hingga komitmen politik kepala daerah.

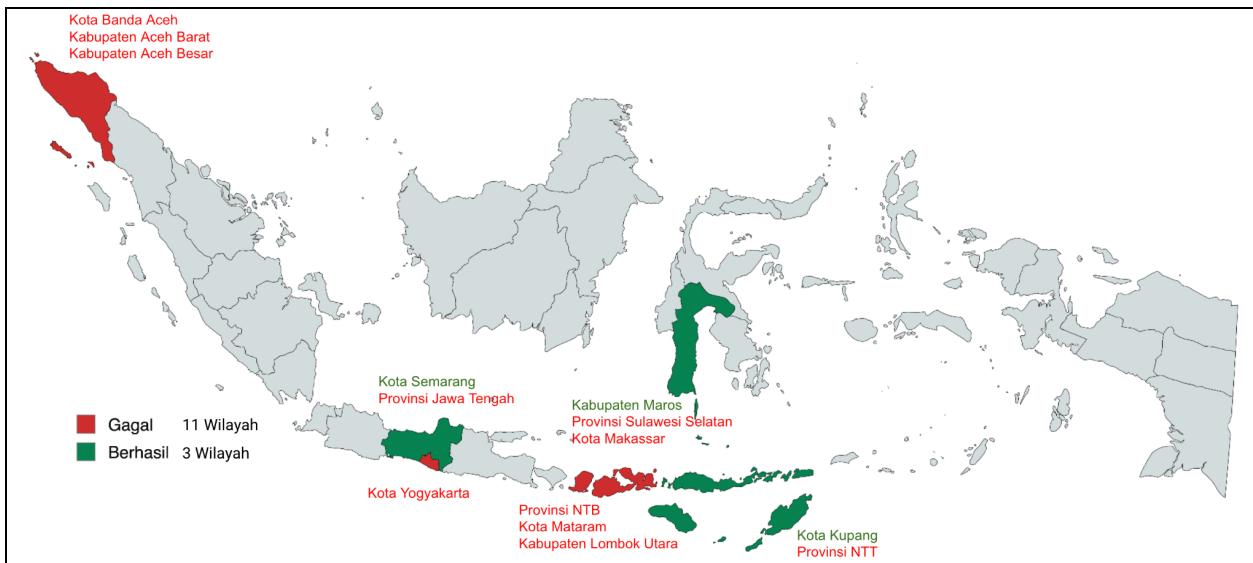
<sup>10</sup> Sumber: data olah ICW, 2025

Sikap terbuka kepala daerah terhadap tawaran kolaborasi ICW dan mitra lokal merupakan faktor penentu terwujudnya kolaborasi dalam rangka reformasi penanganan aduan PBJ. Hal ini dikarenakan dalam struktur birokrasi, APIP bukan merupakan lembaga independen, melainkan instansi yang berada di bawah kepala daerah. Oleh karena itu, ICW dan mitra lokal memerlukan kesepakatan atau perjanjian kerja sama dengan pimpinan pemerintah daerah untuk dapat mengikat komitmen perubahan.

Sebelum menentukan wilayah kolaborasi reformasi penanganan aduan PBJ di tiga daerah, yaitu Kabupaten Maros, Kota Kupang, dan Kota Semarang, kami mengawali upaya penjajakan kolaborasi pada 14 pemerintah daerah, yaitu Kota Banda Aceh, Kabupaten Aceh Barat, Kabupaten Aceh Besar, Provinsi Jawa Tengah, Kota Semarang, Kota Yogyakarta, Provinsi Nusa Tenggara Barat, Kabupaten Lombok Utara, Kota Mataram, Provinsi Sulawesi Selatan Kabupaten Maros, Kota Makassar, Provinsi Nusa Tenggara Timur, dan Kota Kupang.

Waktu penjajakan bersamaan dengan *timeline* penyelenggaraan Pilkada serentak 2024. Salah satu dampak dari penyelenggaraan Pilkada tersebut adalah adanya penunjukan Penjabat Kepala Daerah di empat wilayah, yaitu Kota Banda Aceh, Kabupaten Aceh Barat, Kabupaten Aceh Besar, dan Kota Yogyakarta. Dalam proses penjajakan, Penjabat Kepala Daerah di keempat wilayah menyatakan bahwa mereka tidak berwenang untuk menandatangani perjanjian kerja sama dengan pihak eksternal. Selain itu, tantangan lainnya yakni belum terlihatnya kemauan politik dari Kepala Daerah untuk mereformasi penanganan aduan masyarakat.

Tantangan di atas mengakibatkan dari 14 daerah, hanya tiga daerah yakni Kabupaten Maros, Kota Kupang, dan Kota Semarang yang bersepakat untuk melakukan kolaborasi pemantauan PBJ antara masyarakat sipil dengan APIP. Hal ini menunjukkan adanya kemauan politik dari kepala daerah untuk bekerja sama dengan masyarakat sipil di tiga daerah untuk memperbaiki tata kelola penanganan aduan, khususnya sektor PBJ. Komitmen ini tertuang dalam Kesepakatan Bersama antara ICW, pemerintah daerah, dan mitra lokal.



Gambar 3. Peta Upaya Kolaborasi Pemantauan PBJ di 14 Daerah<sup>11</sup>

Melalui komitmen bersama tersebut, ICW dan jaringan antikorupsi di tiga daerah melakukan dua hal. *Pertama*, meningkatkan kesadaran publik terkait PBJ dengan memberikan pelatihan dan asistensi dalam melakukan pengawasan. Agenda ini bertujuan untuk memperkuat kemampuan publik dalam mencari informasi dan menyusun laporan. Harapannya, setiap laporan yang diadukan ke APIP dapat ditindaklanjuti karena publik telah menyertakan bukti petunjuk yang memperkuat hasil penelusuran.

ICW dan mitra lokal melakukan penguatan kapasitas publik dengan berkaca dari pengalaman tahun 2021 dan 2022. Masih banyaknya aduan masyarakat yang ditolak memperlihatkan bahwa perlu strategi yang berbeda agar laporan dapat ditindaklanjuti. Dengan adanya pelatihan ini diharapkan seluruh laporan yang disampaikan oleh publik dapat ditindaklanjuti karena telah berbasis bukti petunjuk sebagai dokumen pendukung pelaporan.

*Kedua*, memfasilitasi APIP untuk mengakselerasi proses penanganan aduan sektor PBJ. Adanya sejumlah aduan yang belum direspon atau sedang ditindaklanjuti sejak 2021 hingga saat ini menandakan bahwa mekanisme penanganan aduan belum berjalan efektif. Terdapat sejumlah faktor yang memengaruhi hal tersebut, seperti anggaran dan SDM yang terbatas, aduan bukan menjadi prioritas kinerja, hingga tidak adanya standar baku pelayanan pengaduan masyarakat.

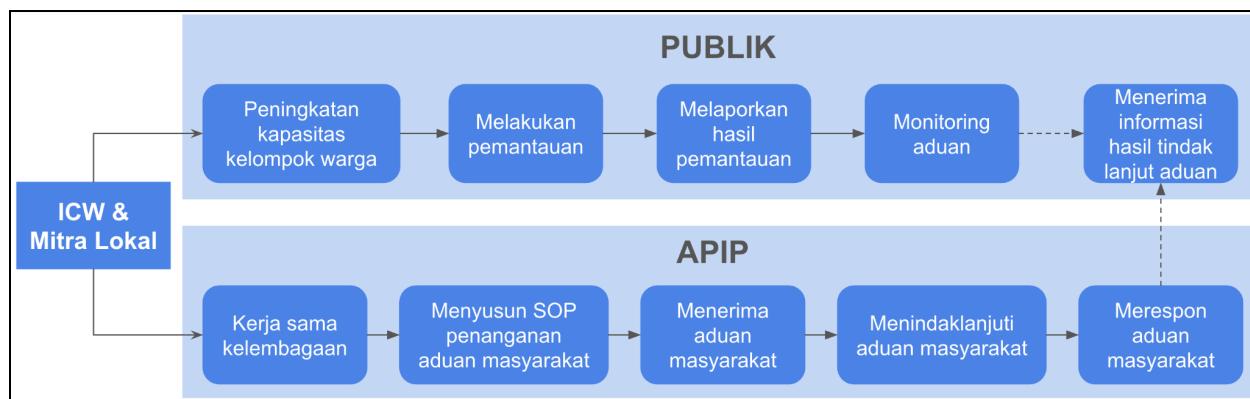
Untuk itu, ICW menyusun model reformasi penanganan pengaduan masyarakat yang mengarah pada dua aktor, yakni kelompok masyarakat sipil dan pemerintah. Model ini mengharapkan setiap aktor dapat berkontribusi untuk menciptakan pengadaan yang berintegritas melalui penanganan aduan yang efektif.

Susunan model ini lahir dari telaah kami terhadap peran strategis kedua aktor. Dalam skema penanganan aduan publik terkait PBJ, peran APIP sangat strategis. Meski aduan disampaikan

<sup>11</sup> Sumber: data olah ICW, 2025

kepada LKPP, LKPP besar kemungkinan akan meneruskan aduan yang telah mereka verifikasi kepada APIP. Hanya sedikit aduan yang diteruskan LKPP ke lembaga lain, seperti penegak hukum dan Komisi Pengawas Persaingan Usaha (KPPU). Oleh karena itu, APIP merupakan pihak yang penting dikuatkan, baik dari aspek kapasitas maupun sistem penanganan aduan.

Sedangkan peran strategis publik tidak hanya berkaitan dengan posisi publik sebagai penerima manfaat dari banyak pengadaan yang dilakukan oleh pemerintah. Jumlah pengadaan yang banyak dan minimnya jumlah pengawas pengadaan menjadikan peran publik untuk mengawasi PBJ semakin penting. Terlebih saat ini terdapat informasi pengadaan terbuka yang dapat publik akses serta manfaatkan untuk mengawasi PBJ. Dengan kesadaran dan kapasitas publik yang terus meningkat untuk mengawasi belanja pemerintah, publik dapat berkontribusi positif untuk menjaga integritas PBJ.



Gambar 4. Model Reformasi Penanganan Aduan Masyarakat Sektor PBJ<sup>12</sup>

## Meningkatkan Kapasitas Publik Dalam Memantau PBJ

Pengadaan publik merupakan sektor yang cenderung kompleks dan sulit dipahami oleh masyarakat umum. Salah satu persoalannya yakni akibat rumitnya proses pengadaan dan dinamisnya perubahan aturan. Sejak 2003, regulasi tentang pengadaan telah berubah sebanyak 12 kali, dan yang terakhir adalah Peraturan Presiden Nomor 46 Tahun 2025 yang dikeluarkan pada 30 April 2025 lalu.

Selain itu, informasi PBJ yang dikelola oleh LKPP cenderung terpencar di sejumlah platform. Misal, jika ingin mengetahui informasi mengenai perencanaan, publik dapat mengakses informasi melalui [Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan \(SiRUP\)](#). Jika ingin mengetahui tentang penyedia, publik dapat berkunjung ke [Sistem Informasi Kinerja Penyedia \(SIKaP\)](#). Jika ingin mengetahui tentang informasi pemilihan, dapat mengunjungi masing-masing Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang dimiliki oleh masing-masing institusi yang berjumlah sekitar 670 situs<sup>13</sup>. Oleh sebab itu, penting bagi publik memahami PBJ secara konsep dan praktik, termasuk cara mencari informasi.

<sup>12</sup> Sumber: data olah ICW, 2025

<sup>13</sup> <https://inaprocd.id/lpse?page=1>

Meski publik telah mengetahui informasi mengenai pengadaan, tantangan selanjutnya yaitu mengidentifikasi pengadaan apa yang berpotensi bermasalah. Hal ini menjadi tantangan tersendiri mengingat jumlah pengadaan sangat banyak. Jika publik belum mengetahui pengadaan apa yang ingin dipantau, publik yang sudah punya kesadaran untuk mengawal PBJ perlu menentukan pengadaan apa yang penting mendapat perhatian.

Oleh sebab itu ICW sejak tahun 2013 telah membangun platform bernama [Opentender.net](https://dev.opentender.net/method) yang berfungsi untuk memudahkan publik melakukan pemantauan. Fitur utama dari platform hasil kerja sama dengan LKPP ini menyediakan fitur *red flag*. Fitur tersebut dapat berfungsi untuk mengidentifikasi pengadaan yang memiliki potensi risiko kecurangan dengan tujuh indikator.<sup>14</sup>

Pada tahun 2023 dan 2024 ICW bersama mitra di tiga daerah melatih 104 peserta yang berasal dari berbagai kelompok, yakni kelompok orang muda, kelompok disabilitas, dan kelompok perempuan. Berbeda dari kegiatan Monitoring Marathon, publik yang mengikuti pelatihan diberikan dukungan teknis secara intensif dan diberikan waktu kurang lebih satu bulan untuk melakukan pengawasan. Proses ini dilakukan agar aduan yang disusun memiliki kualitas dan dokumen pendukung yang cukup agar meminimalisir laporannya ditolak oleh LKPP dan APIP.

Hasilnya, terdapat 19 aduan yang dilaporkan ke kanal aduan milik LKPP bernama e-pengaduan dan seluruhnya diterima serta diteruskan ke APIP untuk ditindaklanjuti. Laporan yang diadukan oleh kelompok warga antara lain mencakup 9 konstruksi jalan, 3 konstruksi pendidikan, 2 konstruksi irigasi, 2 pembelian buku untuk pendidikan, 1 konstruksi perumahan, 1 konstruksi pariwisata, dan 1 konstruksi fasilitas publik.

Dari 19 aduan tersebut, terdapat 11 jenis permasalahan yang ditemukan oleh kelompok warga pada pemantauan yang dilaksanakan tahun 2023-2024. Rincian permasalahan yang ditemukan dijabarkan pada tabel 3.

Tabel 3. Klasifikasi Temuan Dalam Pemantauan PBJ Tahun 2023-2024<sup>15</sup>

No	Jenis Temuan	Jumlah Temuan
1.	Patut diduga pekerjaan tidak sesuai dengan perencanaan	11
2.	Patut diduga pemenang tender memiliki rekam jejak buruk	6
3.	Patut diduga adanya keterlambatan pelaksanaan tender	4
4.	Lokasi perusahaan tidak ditemukan	4
5.	Patut diduga pekerjaan tidak selesai/ spesifikasi berkurang	4
6.	Patut diduga adanya persekongkolan pemilihan penyedia	3
7.	Adanya pembatasan terhadap informasi tender	3

<sup>14</sup> <https://dev.opentender.net/method>

<sup>15</sup> Sumber: olah data ICW, 2025

8.	Patut diduga pekerjaan tidak dilaksanakan di lokasi yang telah ditentukan (proyek fiktif)	2
9.	Tidak adanya sosialisasi tentang pelaksanaan tender ke warga sekitar	1
10.	Patut diduga adanya pemborosan anggaran (tidak efisien)	1
11.	Patut diduga adanya potensi konflik kepentingan	1

Dibandingkan dengan aduan yang pernah dilaporkan pada tahun 2021-2022, petunjuk yang dikumpulkan ke dalam laporan oleh kelompok warga cukup lengkap, mulai dari rekaman hingga foto observasi lapangan. Salah satu faktor keberhasilan menyajikan aduan dengan dilengkapi data pendukung lebih lengkap karena waktu penelusuran lebih panjang dibandingkan perlombaan monitoring marathon yang hanya 24 jam. Hal ini membuat kelompok warga mampu mengumpulkan banyak petunjuk.

## Meningkatkan Efektivitas APIP Dalam Menindaklanjuti Aduan PBJ

Dalam menjalankan fungsi penanganan aduan masyarakat, pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk mengelola aduan. Berdasarkan Pasal 23 ayat (3) [Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 8 Tahun 2023 tentang Pengelolaan Pengaduan di Lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah](#), pengaduan berkadar pengawasan didistribusikan kepada Pejabat Penghubung di unit kerja APIP Kementerian/ APIP Pemerintah Daerah untuk ditindaklanjuti sesuai kewenangannya.

Selain itu, peran APIP dalam menjalankan fungsi penanganan aduan masyarakat juga diatur pada Pasal 77 ayat (3) [Perpres 46/2025](#) yang menjelaskan bahwa APIP sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) menindaklanjuti pengaduan sesuai kewenangan. Secara spesifik, peran APIP dalam menindaklanjuti aduan masyarakat dipertegas dalam [Peraturan LKPP Nomor 6 Tahun 2022 tentang Sistem Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah](#). Pada Pasal 7 huruf c dijelaskan bahwa APIP menyampaikan ringkasan tindak lanjut Pengaduan kepada Pengadu.

Salah satu indikator untuk mengukur efektivitas penanganan aduan adalah responsivitas APIP dalam menangani aduan. Apabila aduan tidak direspon oleh APIP, maka kredibilitas pengelola pengaduan akan dipertanyakan. Hal ini juga akan berdampak pada kepercayaan publik yang secara gradual menurun karena muncul ketidakpercayaan terhadap kinerja penerima aduan dalam merespons dan menyelesaikan aduan.<sup>16</sup>

---

<sup>16</sup> Bunda, M. R., & Tjenreng, M. B. Z. (2025). Analisis Efektivitas Kebijakan Pengaduan Publik dalam Pelayanan Administrasi Publik. SCIENTIFIC JOURNAL OF REFLECTION: Economic, Accounting, Management and Business, 8(1), 189-196.

Berdasarkan data penanganan aduan PBJ tahun 2021-2022 di 16 APIP (tabel 1) diketahui bahwa penanganan aduan oleh APIP belum responsif. Terdapat dua faktor yang teridentifikasi oleh ICW menjadi alasan lambatnya respons APIP dalam menangani aduan. Pertama, tidak adanya standar baku bagi APIP dalam menindaklanjuti aduan. Kedua, minimnya kapasitas APIP dalam menindaklanjuti aduan PBJ.

Oleh karenanya, ICW bersama jaringan antikorupsi di Kabupaten Maros, Kota Kupang, dan Kota Semarang pada tahun 2023 hingga 2024 melakukan penguatan di tingkat lokal untuk mendorong efektivitas penanganan aduan PBJ oleh APIP. Strategi ICW memperkuat APIP di tingkat lokal agar dapat mengukur dampak terhadap efektivitas penanganan aduan.

## Penguatan Aturan Internal APIP

Pada tahun 2023, YASMIB dan Bengkel APPeK mengorganisir kelompok warga untuk melakukan pengawasan terhadap pengadaan infrastruktur di Kabupaten Maros dan Kota Kupang. Hasilnya, terdapat empat aduan masyarakat yang telah dilaporkan ke LKPP melalui kanal e-pengaduan. Empat aduan dilaporkan oleh kelompok warga pada tanggal 13 November 2023 dan 17 November 2023. Kemudian, LKPP merespons aduan tersebut yang menyatakan telah diteruskan ke APIP masing-masing daerah pada waktu yang berbeda. Rentang waktu LKPP merespons antara 1 hari hingga 25 hari kalender.

LKPP telah responsif dalam meneruskan aduan publik ke APIP dengan memberi tanggapan penanganan aduan sekitar 1-25 hari. Tantangan penanganan aduan terletak pada APIP daerah. Ini menunjukkan ketimpangan kelembagaan antar institusi pengawas. Setelah LKPP meneruskan aduan kelompok warga, APIP justru tidak responsif dalam menangani pengaduan.

Tabel 4. Perbandingan Penanganan Aduan Masyarakat di 2 Daerah<sup>17</sup>

No	Nama Paket	Wilayah	Tanggal Pelaporan	Tanggal dieskalasi oleh LKPP ke APIP	Tanggal Respon	Total Waktu
1	Pembangunan Baru Rumah Stimulan Bagi MBR Bedah Rumah DAU Tahun 2021 Kota Kupang	Kota Kupang	13 November 2023	14 November 2023	5 Maret 2025	<b>478 hari atau 1 tahun 3 bulan 23 hari kalender (selesai)</b>
2	Peningkatan Jalan Dengan Konstruksi HRS Base di Kota Kupang Tahun 2023	Kota Kupang	13 November 2023	29 November 2023	5 Maret 2025	<b>478 hari atau 1 tahun 3 bulan 23 hari kalender (selesai)</b>

<sup>17</sup> Sumber: Data olah ICW, 2025

3	Pemeliharaan Jalan Batangase - Carangki	Kabupaten Maros	17 November 2023	22 Desember 2023	5 September 2024	<b>258 hari atau 8 bulan 18 hari kalender (selesai)</b>
4	Peningkatan Jalan Kuri Lombo - Kuri Caddi	Kabupaten Maros	17 November 2023	22 Desember 2023	25 Oktober 2024	<b>308 hari atau 10 bulan 8 hari kalender (selesai)</b>

Dari tabel di atas diketahui rata-rata waktu tanggapan APIP sangat lambat, yakni 258 hingga 478 hari kalender. Hal ini menunjukkan ketidaksiapan APIP secara kelembagaan dalam menangani aduan publik secara sistematis dan efektif, yang salah satu faktor penyebabnya karena ketiadaan SOP sebagai panduan teknis internal.

Lambatnya respons terhadap aduan yang ditindaklanjuti oleh APIP daerah akan berdampak pada dua hal. Pertama, kepercayaan publik terhadap institusi pengawas akan menurun atau bahkan hilang. Fenomena "*no viral no justice*" mencerminkan adanya kecenderungan gelombang ketidakpercayaan publik terhadap institusi pengawas karena standar pelayanan dalam menangani aduan tidak berjalan baik. Kedua, pencegahan korupsi menjadi tidak optimal sehingga membuka peluang potensi kerugian negara yang ditimbulkan akan semakin besar. Pada konteks ini, aduan publik dapat menjadi petunjuk awal bagi APIP dalam melakukan pengawasan ketat terhadap suatu proyek. Bila mekanisme aduan berjalan, maka APIP dapat segera melakukan pemeriksaan untuk mengidentifikasi apakah ada dugaan pelanggaran maladministrasi yang terjadi. Hal ini untuk mencegah terjadinya potensi korupsi dan memberikan rekomendasi kepada OPD jika terdapat suatu proyek yang bermasalah. Kondisi demikian, dapat menjadi upaya APIP dalam menyelamatkan potensi keuangan negara agar untuk memastikan kualitas proyek yang dikerjakan bagus dan tidak terjadi pemborosan anggaran untuk memperbaiki proyek yang sama.

Untuk menjawab tantangan di atas, ICW dan kelompok masyarakat sipil memfasilitasi APIP untuk memperbaiki mekanisme penanganan aduan melalui penyusunan SOP. Hal ini diharapkan mampu untuk meningkatkan efektivitas penanganan aduan oleh APIP dan memberikan kepastian bagi pelapor terhadap laporan yang telah diadukan.

Penyusunan SOP dilakukan secara partisipatif agar dapat menyesuaikan konteks lokal dan mempertimbangkan sejumlah hal, seperti anggaran, Sumber Daya Manusia (SDM), dan beban kerja. ICW dan kelompok masyarakat sipil berupaya untuk menyusun SOP sesuai dengan kebutuhan, baik publik sebagai pelapor maupun APIP selaku pihak yang menangani aduan. Sehingga, penetapan waktu yang dituliskan di dalam SOP murni dari konsensus dan komitmen yang disepakati secara bersama oleh setiap staf di APIP. Untuk mendapatkan gambaran lebih jelas, berikut adalah tabel perbandingan SOP penanganan aduan masyarakat yang telah disepakati pada tahun 2024 di Kabupaten Maros, Kota Kupang, dan Kota Semarang.

Tabel 5. Perbandingan SOP Penanganan Aduan Masyarakat di Kabupaten Maros dan Kota Kupang<sup>18</sup>

Keterangan	Kabupaten Maros Disahkan pada 12 April 2024	Kota Kupang Disahkan pada 16 April 2024	Kota Semarang Disahkan pada 31 Oktober 2024
Waktu penanganan	<p>9 hari kerja untuk memutuskan aduan dapat ditindaklanjuti atau tidak.</p> <p>Waktu tindak lanjut hingga menyampaikan informasi ke pelapor tidak dijabarkan secara detil karena APIP berpandangan bahwa penanganan laporan perlu disesuaikan dengan tingkat kesulitan objek yang diaudit</p>	<p>28 hari kerja untuk menindaklanjuti dan menginformasikan hasilnya ke pelapor</p>	<p>30 hari kerja untuk menindaklanjuti dan menginformasikan hasilnya ke pelapor</p>
Prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendokumentasian aduan</li> <li>2. Penyusunan uraian singkat (5W+2H)</li> <li>3. Penunjukan tim verifikator dan memverifikasi aduan</li> <li>4. Penelaahan aduan</li> <li>5. Penunjukan tim untuk menindaklanjuti</li> </ol> <p>Pelapor <b>TIDAK MENDAPATKAN</b> informasi sama sekali dari APIP mengenai perkembangan atau hasil tindak lanjut aduan.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendokumentasian aduan</li> <li>2. Penunjukan tim verifikator dan memverifikasi aduan</li> <li>3. Penelaahan aduan (5W+2H)</li> <li>4. <b>Pemberian informasi perkembangan aduan ke pelapor</b></li> <li>5. Penanganan aduan</li> <li>6. Penyusunan laporan</li> <li>7. Penyampaian laporan hasil pemeriksaan ke Kepala Daerah</li> <li>8. <b>Pemberian informasi hasil tindak lanjut ke pelapor</b></li> </ol> <p>Pelapor <b>MENDAPATKAN INFORMASI</b> dari APIP mengenai perkembangan aduan setelah ditelaah, apakah dilanjutkan atau tidak.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pendokumentasian aduan</li> <li>2. Penunjukan tim verifikator dan memverifikasi aduan</li> <li>3. Penelaahan aduan (5W+2H)</li> <li>4. Penanganan aduan</li> <li>5. Penyusunan laporan</li> <li>6. Penyampaian laporan hasil pemeriksaan ke Kepala Daerah</li> <li>7. <b>Pemberian informasi hasil tindak lanjut ke pelapor</b></li> </ol> <p>Pelapor <b>TIDAK MENDAPATKAN INFORMASI</b> dari APIP mengenai perkembangan aduan setelah ditelaah, apakah dilanjutkan atau tidak.</p>

<sup>18</sup> Sumber: Data olah ICW, 2025

Berdasarkan perbandingan SOP dari tabel di atas, diketahui masing-masing wilayah memiliki perbedaan dalam menyepakati waktu penanganan dan prosedur penanganan pengaduan. Secara umum, Kota Kupang cenderung lebih progresif dalam menyusun SOP dibanding dua daerah lainnya.

Waktu penanganan aduan pada SOP yang disusun oleh APIP Kabupaten Maros cenderung tidak detil. APIP Kabupaten Maros menetapkan 9 (sembilan) hari kerja untuk memutuskan aduan dapat ditindaklanjuti atau tidak. Waktu untuk menindaklanjuti hasil keputusan tidak dijabarkan secara detil, termasuk batas waktu APIP wajib menginformasikan hasil tindak lanjut aduan kepada pelapor. Alasan tidak adanya waktu yang spesifik dicantumkan oleh APIP Kabupaten Maros karena penanganan kasus disesuaikan dengan tingkat kesulitan objek yang diaudit.

Pertimbangan mengenai tingkat kesulitan dapat diterima sebagai justifikasi dengan catatan APIP proaktif menyampaikan perkembangan aduan masyarakat. Tanpa adanya mekanisme *update* informasi kepada pelapor, maka dapat berpotensi mengaburkan tanggung jawab APIP dalam menangani aduan yang transparan dan berpeluang terjadinya maladministrasi.

Sementara itu, APIP di dua wilayah lainnya sangat jelas merumuskan berapa lama waktu penanganan aduan hingga selesai. Misal, APIP di Kota Kupang menetapkan 28 hari kerja untuk dapat menindaklanjuti aduan dan menyampaikan hasilnya kepada pelapor. Begitupun dengan APIP di Kota Semarang. Mereka menetapkan waktu 30 hari kerja hingga pelapor mendapatkan kepastian mengenai hasil aduannya.

Dalam hal prosedur, SOP yang disusun oleh APIP di Kota Kupang cukup responsif dalam memberikan informasi kepada pelapor. Hal ini tercermin dari adanya pemberian informasi mengenai hasil telaah aduan dan pemberian informasi hasil tindak lanjut aduan kepada pelapor. Sementara itu, APIP di Kota Semarang hanya memiliki prosedur pemberian informasi hasil tindak lanjut kepada pelapor. Sedangkan APIP di Kabupaten Maros, pelapor sama sekali tidak mendapatkan informasi, baik perkembangan kasus maupun hasil tindak lanjut aduan.

Secara aturan, APIP Kota Kupang jauh lebih baik dalam menyusun SOP penanganan aduan masyarakat, dibandingkan APIP di Kabupaten Maros dan Kota Semarang. Hal ini menunjukkan bahwa dua wilayah tersebut perlu memperkuat SOP agar layanan publik yang diberikan oleh APIP dapat optimal sehingga kepercayaan publik meningkat.

## Analisis Implementasi SOP Penanganan Aduan Pengadaan Barang/ Jasa Pemerintah

Tidak hanya mendampingi penyusunan SOP penanganan pengaduan, ICW dan mitra lokal juga melakukan pengujian penerapan SOP tersebut. Untuk menguji pelaksanaan SOP oleh seluruh APIP di tiga daerah, pada tahun 2024 ICW bersama kelompok masyarakat sipil melakukan pemantauan dan pelaporan kembali. Terdapat 15 aduan yang telah dilaporkan oleh kelompok warga yang diasistensi oleh YASMIB, Bengkel APPeK, dan PATTIRO Semarang di tiga wilayah.

Berikut adalah rincian kasus dan waktu penanganan aduan masyarakat yang dilakukan oleh APIP.

Tabel 6. Aduan YASMIB, Bengkel APPeK, dan PATTIRO Semarang Tahun 2024<sup>19</sup>

No	Nama Paket	Wilayah	Tanggal Pelaporan	Tanggal dieskalasi oleh LKPP ke APIP	Tanggal Respon	Total Waktu (update per 6 Agustus 2025)
1	Pemantauan Peningkatan Jalan Cumi-cumi Raya Kel. Bandarharjo TA 2022	Kota Semarang	4 September 2024	24 September 2024	Berproses (per 6 agustus 2025)	336 hari kerja
2	Pembangunan Akses Perguruan Tinggi Jangli UNDIP TA 2022	Kota Semarang	5 September 2024	17 Oktober 2024	14 Mei 2025	251 hari kerja (selesai)
3	Peningkatan dan Perbaikan Sarana dan Prasarana Lingkungan Permukiman Kawasan Muktiharjo Kidul Kota Semarang	Kota Semarang	10 September 2024	25 September 2024	16 Juni 2025	279 hari kerja (selesai)
4	Proyek Pembangunan Kolam Renang Agro Sodong Tahun Anggaran 2023 Kota Semarang	Kota Semarang	12 September 2024	26 September 2024	16 Mei 2025	246 hari kerja (selesai)
5	Rehabilitasi Ruang Kelas SD N 02 Tandang TA 2022 Kota Semarang	Kota Semarang	13 September 2024	26 September 2024	Berproses (per 6 agustus 2025)	327 hari kerja
6	Pembangunan Laboratorium Komputer SMPN 19 Kota Kupang	Kota Kupang	19 November 2024	6 Desember 2024	Berproses (per 6 agustus 2025)	260 hari kerja

<sup>19</sup> Sumber: Data olah ICW, 2025

7	Pembangunan Jaringan Distribusi Sumber Air Kali Dendeng di Kecamatan Alak	Kota Kupang	19 November 2024	5 Desember 2024	Berproses (per 6 agustus 2025)	260 hari kerja
8	Pengadaan Buku Teks Pelajaran Kota Kupang Provinsi Nusa Tenggara Timur	Kota Kupang	19 November 2024	9 Desember 2024	Berproses (per 6 agustus 2025)	260 hari kerja
9	Pengadaan Buku Teks Pelajaran (APBD) Proyek Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Kupang tahun 2023	Kota Kupang	19 November 2024	9 Desember 2024	Berproses (per 6 agustus 2025)	260 hari kerja
10	Pembangunan jaringan distribusi sumber air kali dendeng di Kecamatan Kota Raja	Kota Kupang	27 November 2024	9 Desember 2024	Berproses (per 6 agustus 2025)	252 hari kerja
11	Pembangunan Jembatan Pangisoreng - Batu Putih Kec. Mallawa (Lanjutan)	Kabupaten Maros	15 Januari 2025	7 Februari 2025	18 Juni 2025	154 hari kerja (selesai)
12	Pekerjaan Hotmix Poros Ladange – Mallawa + Abbalu – Takkehatu Kecamatan Mallawa	Kabupaten Maros	15 Januari 2025	7 Februari 2025	18 Juni 2025	154 hari kerja (selesai)
13	Pembangunan Jembatan Pattiro Kecamatan Tompobulu (Tahap IV)	Kabupaten Maros	15 Januari 2025	7 Februari 2025	18 Juni 2025	154 hari kerja (selesai)
14	Pembangunan Bumi Perkemahan	Kabupaten Maros	15 Januari 2025	7 Februari 2025	18 Juni 2025	154 hari kerja (selesai)

15	Pembangunan Jembatan Pakalu Simbang	Kabupaten Maros	15 Januari 2025	7 Februari 2025	18 Juni 2025	152 hari kerja (selesai)
----	-------------------------------------	-----------------	-----------------	-----------------	--------------	--------------------------

Dari tabel di atas, diketahui bahwa APIP di Kota Semarang telah menyelesaikan 3 dari 5 aduan yang dilaporkan oleh PATTIRO Semarang dan kelompok warga dalam jangka waktu 246 hari. Namun, 2 (dua) laporan masih belum ditindaklanjuti akibat adanya kendala teknis yang dihadapi, yakni terdapat kekeliruan pencatatan, yang mana satu laporan tercatat pada dua ID yang sama..

Sementara itu, Bengkel APPeK dan kelompok warga telah melaporkan 5 (lima) laporan ke APIP Kota Kupang. Sayangnya, hingga laporan ini ditulis (Oktober 2025) belum ada tindak lanjut dari APIP Kota Kupang. Bengkel APPeK telah melakukan upaya advokasi untuk mendorong APIP menindaklanjuti laporan, seperti mengirimkan surat, bertemu secara langsung dengan Inspektur Pembantu Kota Kupang, mengirimkan ulang laporan secara fisik, hingga pertemuan dengan Wali Kota Kupang. Respons APIP Kupang yaitu mereka berjanji untuk menindaklanjuti tapi belum dapat segera karena adanya tanggung jawab yang perlu didahulukan.

Sedangkan di Kabupaten Maros, YASMIB bersama kelompok warga telah melaporkan 5 (lima) laporan ke APIP dan seluruhnya telah ditindaklanjuti. APIP Kabupaten Maros menyelesaikan aduan masyarakat dalam jangka waktu paling cepat 152 hari kerja atau paling lambat 154 hari kerja. Jika dibandingkan dengan 2023 lalu yang menangani kasus hingga mencapai 258-308 hari kerja, APIP Kabupaten Maros membuktikan bahwa telah adanya perbaikan dalam pengelolaan aduan masyarakat.

Tabel 7. Perbandingan Penanganan Aduan Tahun 2023-2024 di Kabupaten Maros, Kota Kupang, dan Kota Semarang, sumber: data olah ICW, 2025

No	Tahun	Jumlah Aduan	Waktu Tercepat (hari kalender)	Waktu Terlama (hari kalender)	Rata-rata waktu respon (hari kalender)
1	2023	4 laporan	258	478	398
2	2024	15 laporan	152	336	233

Secara umum, tabel di atas menunjukkan bahwa aksi kolaboratif antara masyarakat sipil dan pemerintah di tiga daerah mengalami perbaikan efektivitas penanganan aduan oleh APIP. Pada tahun 2023, diketahui waktu paling cepat APIP menangani aduan sekitar 258 hari kerja. Setelah adanya kolaborasi, pelapor dapat mengetahui informasi penanganan aduan menjadi **152 hari kerja atau 69 persen lebih cepat dari tahun sebelumnya**. Meski telah adanya perbaikan pada aspek waktu penanganan aduan dari tahun sebelumnya, ICW menganalisis efektivitas implementasi SOP oleh APIP. Berikut adalah perbandingannya.

Tabel 8. Analisis Kepatuhan Penanganan Aduan Oleh APIP di Tiga Wilayah Tahun 2024<sup>20</sup>

No	Wilayah	Waktu Penanganan Aduan Sesuai SOP	Waktu Penanganan Aduan Tercepat	Waktu Penanganan Aduan Terlama	Gap waktu antara SOP dan realisasi
1	Kabupaten Maros	9 hari kerja	152 hari kerja	154 hari kerja	143-145 hari kerja
2	Kota Kupang	28 hari kerja	252 hari kerja	260 hari kerja	224-232 hari kerja
3	Kota Semarang	30 hari kerja	246 hari kerja	336 hari kerja	216-306 hari kerja

Meski penanganan pengaduan lebih cepat dibanding tahun sebelumnya, waktu penanganan pengaduan ini belum taat terhadap SOP. Selain itu, SOP yang telah dimiliki oleh APIP di tiga wilayah nyatanya juga belum mampu menjawab persoalan mengenai penanganan aduan pengadaan, terutama memberikan informasi perkembangan laporan yang disampaikan oleh pelapor. Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa tidak ada satupun APIP yang patuh terhadap SOP.

Hal ini mengindikasikan bahwa keberadaan SOP belum otomatis menjamin perbaikan tata kelola aduan lembaga, terutama jika tidak disertai dengan komitmen kuat dari pimpinan melalui penyediaan anggaran yang cukup, beban tanggung jawab APIP yang proporsional, hingga sistem monitoring dan evaluasi yang ketat. Selain itu, APIP pun juga wajib untuk mempublikasikan SOP Penanganan Aduan PBJ di masing-masing situs pemerintah daerah agar publik mengetahui mekanisme yang dilakukan saat menangani aduan.

Meski demikian, adanya SOP dapat menjadi ruang bagi APIP dalam memperbaiki tata kelola pengaduan. Publik juga mempunyai dasar yang lebih kuat dalam memonitor atau bahkan menagih informasi tindak lanjut penanganan pengaduannya. Hal ini dibuktikan dari adanya perkembangan penanganan aduan yang lebih cepat di tahun 2024 dibandingkan dari 2023.

## Analisis Anggaran Pengawasan APIP di 3 Daerah

Ketersediaan anggaran krusial untuk mengoptimalkan kinerja APIP selaku pengawas internal pemerintah. Dalam hal penyediaan anggaran untuk fungsi pengawasan, Kementerian Dalam Negeri telah mengatur melalui [Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2023 tentang Pedoman Penyusunan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun 2024](#). Bagi Pemerintah Kabupaten/ Kota yang anggaran belanjanya sampai dengan Rp1 triliun, maka alokasi anggaran untuk pengawasan paling sedikit 1 persen dari total belanja daerah. Sementara itu, Pemerintah Kabupaten/ Kota yang anggarannya antara Rp1-2 triliun perlu mengalokasikan minimal 0,75 persen untuk pengawasan. Sedangkan bagi Pemerintah Kabupaten/ Kota yang mengelola anggaran lebih dari Rp2 triliun, minimal anggaran pengawasan yang harus dialokasikan sekitar 0,5 persen.

<sup>20</sup> Sumber: Data olah ICW, 2025

Anggaran tersebut sepenuhnya untuk fungsi pengawasan di luar dari belanja pegawai. Meski demikian, tidak ada klausul secara spesifik mengenai perlu adanya anggaran pengawasan khusus untuk menindaklanjuti aduan masyarakat.

Tabel 9. Persentase Anggaran Pengawasan Sesuai APBD<sup>21</sup>

Keterangan/ APBD	< Rp1 triliun	Rp1-2 triliun	> Rp2 triliun
Persentase anggaran pengawasan	1%	0,75%	0,5%

ICW bersama YASMIB, Bengkel APPeK, dan PATTIRO Semarang melakukan pengumpulan informasi mengenai anggaran yang dikelola oleh masing-masing daerah. Pada tahun 2024, APBD Kabupaten Maros sebesar [Rp1,6 triliun](#)<sup>22</sup>. Sementara itu, APBD yang dikelola oleh Kota Kupang pada tahun 2024 sekitar [Rp1,26 triliun](#)<sup>23</sup>. Sedangkan, Kota Semarang mengelola APBD sebesar [Rp5,46 triliun](#)<sup>24</sup>.

Jika dilihat dari ketentuan di atas, maka proporsi anggaran ideal yang seharusnya dialokasikan untuk pengawasan di Pemerintah Kabupaten Maros adalah 0,75 persen atau sekitar Rp12,07 miliar. Persentase anggaran ideal untuk pengawasan di Kota Kupang pun sama, yaitu 0,75 persen atau sekitar Rp9,5 miliar. Berbeda dari dua wilayah lainnya, secara ideal Kota Semarang wajib mengalokasikan anggaran pengawasan 0,5 persen atau sekitar Rp27,3 miliar dari anggaran belanja.

Berdasarkan hasil analisis ICW terhadap dokumen APBD yang dimiliki oleh tiga wilayah tersebut, Kota Semarang mengalokasikan anggaran untuk pengawasan sekitar [Rp27,56 miliar](#)<sup>25</sup> atau lebih besar dari kewajibannya yakni sebesar Rp27,3 miliar. Sementara itu, anggaran pengawasan Kabupaten Maros hanya [Rp11,15 miliar](#)<sup>26</sup> dari yang seharusnya Rp12,07 miliar. Kondisi serupa terjadi di Kota Kupang yang hanya mengganggarkan [Rp6,94](#) miliar<sup>27</sup> dari yang seharusnya Rp9,5 miliar.

Tabel 10. Analisis Anggaran Pengawasan di Tiga Daerah<sup>28</sup>

Wilayah	APBD	% anggaran pengawasan	Anggaran pengawasan ideal	Anggaran pengawasan faktual	% anggaran pengawasan faktual
---------	------	-----------------------	---------------------------	-----------------------------	-------------------------------

<sup>21</sup> [Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2023](#)

<sup>22</sup> [Pasal 2 Peraturan Daerah Kabupaten Maros Nomor 9 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024](#)

<sup>23</sup> [Lampiran I Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 9 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024](#)

<sup>24</sup> [Pasal 6 Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024](#)

<sup>25</sup> [Lampiran II halaman 7 Peraturan Daerah Kota Semarang Nomor 9 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024](#)

<sup>26</sup> [Lampiran II halaman 7 Peraturan Daerah Kabupaten Maros Nomor 9 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024](#)

<sup>27</sup> [Lampiran II halaman 6 Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 9 Tahun 2023 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Tahun Anggaran 2024](#)

<sup>28</sup> Sumber: Data olah ICW, 2025

Kabupaten Maros	Rp1,6 triliun	0,75	Rp12,07 miliar	Rp11,15 miliar	<b>0,69</b>
Kota Kupang	Rp1,26 triliun	0,75	Rp9,5 miliar	Rp6,94 miliar	<b>0,55</b>
Kota Semarang	Rp5,46 triliun	0,5	Rp27,3 miliar	Rp27,56 miliar	<b>0,5</b>

Dari hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa hanya Pemerintah Kota Semarang yang patuh untuk mengalokasikan anggaran pengawasan sesuai dengan Permendagri 15/2023. Sementara Pemerintah Kabupaten Maros dan Kota Kupang tidak menjalankan kewajiban untuk memberikan anggaran yang cukup bagi fungsi pengawasan. Kondisi demikian dapat berimplikasi pada tidak berjalannya fungsi pengawasan oleh APIP, terutama pada saat melaksanakan tanggung jawab dalam merespons dan menindaklanjuti aduan dari publik.

Secara umum, analisis implementasi SOP di tiga daerah ini menunjukkan bahwa penyusunan prosedur baku merupakan langkah awal yang penting. Hal ini untuk memberikan panduan bagi APIP dalam menjalankan kewajiban, serta berguna bagi publik yang sedang atau telah melaporkan aduan. Meski demikian, adanya SOP belum cukup dalam memberikan layanan publik tanpa diimbangi kesiapan kelembagaan, mekanisme pengawasan berjenjang, anggaran yang sesuai, dan mekanisme umpan balik kepada pelapor sebagai bentuk transparansi. Perbedaan hasil antara APIP di Kabupaten Maros, Kota Semarang, dan Kota Kupang menjadi pelajaran penting bahwa reformasi birokrasi tidak hanya soal dokumen kebijakan, melainkan juga perubahan kultur kerja dan tata kelola secara menyeluruh.

## Kesimpulan

Advokasi perbaikan penanganan pengaduan PBJ di tiga daerah yang telah ICW dan mitra lokal lakukan secara berkelanjutan sejak 2021, mulai dari melakukan pemantauan, peningkatan kapasitas, hingga pendampingan APIP dalam penyusunan SOP penanganan pengaduan masyarakat menyimpulkan:

1. Partisipasi publik untuk mengawasi PBJ yang didukung dengan pelatihan dan pendampingan terbukti mampu menghasilkan laporan pengaduan yang valid dan ditindaklanjuti oleh LKPP serta APIP. Tingkat penerimaan LKPP terhadap pengaduan meningkat, dari yang sebelumnya hanya 61,79% pada 2021-2022 menjadi 100% pada 2023-2024.
2. Tidak adanya SOP penanganan aduan pada awalnya menyebabkan lambatnya respons APIP, dengan waktu penyelesaian aduan mencapai lebih dari satu tahun. Aksi kolaboratif antara masyarakat sipil dan pemerintah di tiga daerah terbukti dapat mendorong penanganan aduan yang lebih responsif. Hal ini terlihat dari waktu penanganan aduan di tahun 2023 dari 293 hari kerja paling cepat menjadi 152 hari kerja di tahun 2024, atau **69 persen lebih cepat dari tahun sebelumnya**.
3. 2 dari 3 daerah yang telah memiliki SOP penanganan aduan memiliki mekanisme umpan balik kepada pelapor saat laporannya selesai ditindaklanjuti. Namun, hanya satu

daerah yakni Kota Kupang yang mengakomodir pemberian informasi kepada publik perihal aduan yang sedang ditindaklanjuti dalam SOP. Kabupaten Maros dan Kota Semarang tidak ada mekanisme memberikan respons ke pelapor saat aduannya sedang ditindaklanjuti. Padahal hal tersebut merupakan elemen penting dalam akuntabilitas pengelolaan aduan.

4. Hanya 1 dari 3 daerah yang patuh untuk mengalokasikan anggaran pengawasan sesuai ketentuan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 15 Tahun 2023. Hal ini dapat berdampak pada kinerja APIP dalam merespons aduan publik. Namun telaah ICW dalam kegiatan ini menunjukkan bahwa anggaran bukan faktor utama yang mempengaruhi kinerja APIP. Meski Kabupaten Maros belum memenuhi kewajiban pada aspek anggaran pengawasan, APIP Maros jauh lebih cepat dalam hal menyelesaikan penanganan aduan PBJ.
5. Adanya SOP penanganan aduan publik harus diikuti dengan perbaikan pada aspek lain, seperti komitmen pimpinan pemerintah daerah dalam penguatan pengawasan oleh APIP, kesiapan kelembagaan, anggaran yang cukup, serta staf yang memiliki kapasitas dan kapabilitas dalam menangani aduan.
6. Ketimpangan implementasi SOP terlihat antara tiga daerah yang dipantau. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan SOP harus didukung oleh *political will*, kepemimpinan yang konsisten, serta manajemen kelembagaan yang adaptif.

## Rekomendasi

### LKPP

1. Memastikan interoperabilitas sistem e-pengaduan oleh LKPP dengan sistem internal APIP, termasuk penetapan SLA (*Service Level Agreement*) dalam bentuk petunjuk teknis yang jelas. SLA adalah standar kualitas layanan yang harus dipenuhi oleh APIP, seperti jangka waktu respons dan jangka waktu penanganan aduan. Hal ini untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam menangani laporan dari publik.
2. Memastikan sistem e-pengaduan dapat digunakan oleh pelapor untuk memantau proses penanganan aduan yang diteruskan ke APIP sebagai bentuk akuntabilitas. Hal ini untuk memberikan informasi bagi pelapor berapa lama waktu respons oleh APIP.
3. Memastikan seluruh APIP tersambung dengan sistem e-pengaduan milik LKPP. Hal ini untuk memudahkan publik ketika melaporkan dugaan pelanggaran pengadaan tanpa harus mengirimkan aduan secara fisik ke LKPP yang membutuhkan biaya dan tenaga tambahan.
4. Berkolaborasi dengan institusi pemerintah lain, seperti Kementerian Dalam Negeri, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, dan Ombudsman Republik Indonesia untuk memperkuat efektivitas kanal aduan.

## Kementerian Dalam Negeri

1. Menyusun standarisasi SOP penanganan aduan PBJ oleh Kementerian Dalam Negeri sebagai panduan bagi APIP daerah. SOP diperlukan sebagai instrumen bagi APIP untuk menjalankan prosedur dengan tepat waktu. Hal ini untuk menjamin publik mengetahui aduannya ditindaklanjuti. Selain itu, publik juga berhak untuk melaporkan APIP jika penanganan aduan tidak sesuai dengan prosedur. SOP penanganan pengaduan yang telah ditetapkan dan dijalankan di Kabupaten Maros, Kota Kupang, dan Kota Semarang beserta catatan atas implementasinya dapat menjadi baseline serta rujukan bagi Kemendagri dalam penyusunan SOP yang akan berlaku umum tersebut.
2. Melakukan monitoring terhadap penyusunan APBD oleh Pemerintah Daerah khususnya untuk anggaran pengawasan. Hal ini untuk memastikan bahwa APIP dapat bekerja secara optimal dengan anggaran yang memadai dan kepatuhan pemerintah daerah terhadap pedoman penyusunan anggaran pendapatan dan belanja daerah yang Kemendagri susun setiap tahun.
3. Melakukan pengawasan terhadap kinerja APIP dalam menangani aduan masyarakat. Hal ini untuk memastikan seluruh aduan masyarakat yang diterima oleh APIP ditanggapi dan diselesaikan.

## Pemerintah Daerah dan APIP

1. Menyusun anggaran untuk fungsi pengawasan sesuai dengan pedoman penyusunan anggaran pendapatan dan belanja daerah yang ditetapkan Kemendagri. Hal ini untuk memastikan bahwa layanan publik oleh APIP dalam menjalankan fungsi penanganan aduan tidak terkendala anggaran.
2. Memastikan APIP untuk segera terhubung dengan kanal e-pengaduan milik LKPP. Hal ini untuk memberikan kepastian bahwa aduan yang dilaporkan oleh pelapor ke kanal LKPP akan diterima oleh APIP tanpa adanya masalah teknis.
3. Melakukan fungsi monitoring penanganan aduan yang dilaksanakan oleh APIP SOP yang telah ada dijalankan secara konsisten.
4. Melakukan sosialisasi kepada seluruh staf APIP terkait SOP penanganan aduan yang telah dimiliki. Hal ini untuk memastikan bahwa seluruh staf agar memahami mekanisme prosedur penanganan aduan dan memberikan kepastian kepada pelapor.
5. Menetapkan batas waktu standar penanganan aduan dan menjadikan indikator waktu dan penyelesaian aduan sebagai tolok ukur kinerja APIP.
6. Menambahkan mekanisme umpan balik kepada pelapor di dalam SOP, agar pelapor mengetahui status dan tindak lanjut dari aduannya.

7. Menggunakan data terbuka dan perangkat digital seperti opentender.net dalam proses verifikasi dan analisis awal pengaduan.
8. Meningkatkan kapasitas SDM APIP melalui pelatihan teknis dalam membaca data pengadaan dan menyusun rekomendasi hasil audit berbasis pengaduan.

### Organisasi Masyarakat Sipil

1. Mendampingi kelompok warga secara konsisten agar mampu menyusun laporan aduan berbasis bukti yang valid.
2. Mengembangkan mekanisme pemantauan implementasi SOP, termasuk pelaporan keterlambatan respons dan dampaknya terhadap kepercayaan publik.
3. Memastikan mekanisme *check and balances* berjalan secara baik melalui pelaporan ke Ombudsman perwakilan masing-masing di daerah jika ditemukan adanya APIP yang tidak menindaklanjuti aduan.
4. Mendorong APIP untuk membuka data agregat penanganan aduan, termasuk tren kasus, waktu penyelesaian, dan hasil tindak lanjut.

